PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR - MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA - C.P.A.

PROPUESTA DE UN MODELO PARA LA IMPLEMENTACION DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA "IMPRESIONES COLORES" CON ENFASIS EN EL MODELO COSO

PEREZ VENEGAS JENIFFER KATHERINE

DIRECTOR: MGTR. SOLÁ YÉPEZ LUIS FERNANDO

LÍNEA DE TRABAJO: CONTROL INTERNO

QUITO, DICIEMBRE 2019

DIRECTOR

Mgtr. Solá Yépez Luis Fernando

INFORMANTES

Mgtr. Efraín Becerra

Ing. Jaime Guada

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación va dedicado en primer lugar a Dios ya que me otorgo los dones de sabiduría, entendimiento y fuerza para poder luchar y culminar una parte de mis sueños.

En segundo lugar agradezco a mi hija Domenika y a mi esposo Santiago por ser mi motor principal y quienes me dieron energía para seguir adelante en cada tropiezo.

Finalmente agradezco a mis padres por su sacrificio y esfuerzo ya que su apoyo y palabras de aliento han sabido darme la confianza para culminar mis sueños.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud para cumplir este gran logro en mi vida profesional y personal.

A todas las personas que han estado a mi lado apoyándome y sobre todo confiando en mis capacidades, mis seres queridos y familiares que con sus consejos me han guiado para ser cada día una mejor persona.

A mi querido profesor Mgtr. Sola Yépez Luis Fernando, por su gran conocimiento y amplia experiencia que me han ayudado a culminar el presente trabajo de titulación.

ÍNDICE

CAPITULO I 13
1. ASPECTOS GENERALES "IMPRESIONES COLORES" 13
1.1. Antecedentes 13
1.2. Historia de la empresa. 7
1.3. Base legal 9
1.3.1. Servicio de Rentas Internas. 9
1.3.2. Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de las Actividades Económicas - LUAE. 12
1.4. Cultura Organizacional 12
1.4.2. Organigrama Estructural. 13
1.4.3. Organigrama Funcional. 14
1.4.4. Organigrama Personal. 23
1.5. Plan Estratégico - Filosofía de la Empresa 24
1.5.1. Misión 25
1.5.2. Visión. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.5.3. Valores. 26
1.5.4. Objetivos. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.5.4.1. Objetivo General. 28
1.5.4.2. Objetivos Específicos. 28
CAPITULO II 30
2. CONTROL INTERNO 30
2.1. Fundamentos teóricos del control interno 30
2.1.1. Definición del control interno 30
2.1.2. Características del control interno 32
2.1.3. Importancia del control interno 34
2.1.4. Objetivos del control interno 34
2.1.5. Elementos del control interno 35
2.1.6. Estructura del control interno 47
2.1.7. Clasificación del control interno 48
2.1.7.1. Por la función. 48

2.2. Métodos de evaluación de control interno 50
2.3. Ventajas y Desventajas del control interno 50
2.4. Responsabilidad del control interno 51
2.5. Informe COSO 52
2.5.1. Definición. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
2.5.2. Importancia. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
2.5.3. Objetivos. ..... **¡Error! Marcador no definido.**
2.5.4. Componentes del COSO. 54
2.5.4.1. Ambiente de control. 54
2.5.4.2. Evaluación de riesgos. 56
2.5.4.3. Actividad de control. 57
2.5.4.4. Información y comunicación. 60
2.5.4.5. Monitoreo o Supervisión y seguimiento. 66
CAPITULO III 68
3. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA 68
3.1. Análisis FODA de la empresa impresiones colores 68
3.1.1. Fortalezas. 73
3.1.2. Oportunidades 74
3.1.3. Debilidades. 75
3.1.4. Amenazas. 75
3.2. Análisis de la segmentación del mercado 77
3.2.1. Posicionamiento en el mercado. 77
3.3. Características internas. 78
3.3.1. Productos y servicios. 78
3.3.2. Especificación de proceso 79
3.3.2.1. Sub departamento de Bodega 79
3.3.2.2. Departamento de Diseño 93
3.3.2.3. Sub departamento de impresión laser 104
3.3.2.4. Sub departamento de CTP 110
Sub departamento de plotter 113
3.3.2.5. Sub departamento de terminados digitales 115
3.3.2.6. Departamento de Gerencia 117
3.3.2.7. Departamento de Sub Gerencia 118

3.3.2.9. Departamento Administrativo - Financiero 119
4. PROPUESTA DE UN MODELO PARA LA IMPLEMENTACION DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA "IMPRESIONES COLORES" CON ENFASIS EN EL MODELO COSO II-ERM 122
4.1. Objetivos del control interno 122
4.2. Mapa de procesos actuales de "IMPRESIONES COLORES" 122
4.2.1. Cadena de valor de "IMPRESIONES COLORES". 125
4.3. Mapa de procesos propuestos 126
4.3.1. Cadena de valor propuesta para "IMPRESIONES COLORES" 140
4.4. Aplicación componentes que conforman modelo COSO II-ERM 141
4.4.1. Ambiente de Control. 141
4.4.1.2. Debilidades detectadas. 143
4.4.1.3. Propuesta diseñada para el correcto desempeño del personal. 144
4.4.2. Evaluación de riesgos. 145
4.4.2.1. Resultados de la evaluación. 146
4.4.2.3. Propuesta diseñada para el correcto desempeño del personal. 147
4.4.3. Actividades de control. 148
4.4.3.1. Resultados de la evaluación. 149
4.4.3.2. Debilidades detectadas. 149
4.4.3.3. Propuesta diseñada para el correcto desempeño del personal. 149
4.4.4. Información y comunicación 150
4.4.4.1. Resultados de la evaluación. 151
4.4.4.2. Debilidades detectadas. 151
4.4.4.3. Propuesta diseñada para el correcto desempeño del personal. 152
4.4.5. Actividades de monitoreo. 153
4.4.5.1. Resultados de la evaluación. 153
4.4.5.2. Debilidades detectadas. 154
4.4.5.3. Propuesta diseñada para el correcto desempeño del personal. 154
CAPITULO V 155
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 155
5.1. Conclusiones 155
5.2. Recomendaciones 156

BIBLIOGRAFIA 157

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Conformación de RUC 10
Ilustración 2 Establecimientos Aperturados y Registrados por el SRI 11
Ilustración 3 Organigrama Estructural 14
Ilustración 4 Organigrama Funcional 22
Ilustración 5 Organigrama Personal 24
Ilustración 6 Control Interno 32
Ilustración 7 Elementos de organización 36
Ilustración 8 Sistemas y Procedimientos 37
Ilustración 9 Formas de Comunicación Interna 38
Ilustración 10 Elementos del personal 42
Ilustración 11 Componentes de Supervisión 43
Ilustración 12 Elementos del Micro entorno 45
Ilustración 13 Elementos del Macro entorno 46
Ilustración 14 Componentes del COSO 54
Ilustración 15 Principios correspondientes al Ambiente de Control 55
Ilustración 16 Principios correspondientes a la Evaluación de Riesgos 57
Ilustración 17 Principios correspondientes a la Actividad de Control 58
Ilustración 18 Actividades de Control 59
Ilustración 19 Principios correspondientes a la Información y Comunicación 60
Ilustración 20 Identificación y Comunicación 61
Ilustración 21 Característica de Información de Calidad 62
Ilustración 22 Fuentes de información y comunicación 64
Ilustración 23 Fuentes de Comunicación 65
Ilustración 24 Principios correspondientes al Monitoreo o Supervisión y seguimiento 67
Ilustración 25 Estrategias Matriz FODA 69
Ilustración 26 Ventajas Y Desventajas Sobre La Importación Desde China **¡Error! Marcador no definido.**
Ilustración 27 Diversificación y Expansión de la Empresa 73
Ilustración 28 Tamaño de placa poliéster. 81
Ilustración 29 Tamaño de Adhesivos y Papel Sub departamento de impresión laser 83
Ilustración 30 Pliego 70 x 100 84

Ilustración 31 Pliego de 90 x 130 _____ 85
Ilustración 32 Primera Plantilla de corte _____ 86
Ilustración 33 Segunda Plantilla _____ 87
Ilustración 34 Tercera Plantilla _____ 88
Ilustración 35 Primera plantilla _____ 89
Ilustración 36 Segunda Plantilla _____ 90
Ilustración 37 Tamaño de Placas CTP _____ 91
Ilustración 38 Material de Impresión _____ 92
Ilustración 39 Documento PDF para el Departamento de Impresión Laser. _____ 94
Ilustración 40 Diagrama de Flujo _____ 96
Ilustración 41 Separación por CMYK del documento en PDF _____ 97
Ilustración 42 Documento PDF para el Sub departamento de Plotter _____ 98
Ilustración 43 Documento PDF para el servicio Laser _____ 99
Ilustración 44 Documento PDF para el servicio de Plotter de Corte _____ 100
Ilustración 45 Guías de Corte Servicio Corte de Guillotina _____ 101
Ilustración 46 Documento PDF para el Servicio Doblado de Materiales Termo Plásticos _____ 103
Ilustración 47 Documento PDF para el Servicio de Sublimación _____ 104
Ilustración 49 Área de Impresión Adhesivos y Papel _____ 108
Ilustración 50 Área de Impresión Placa Poliéster _____ 109
Ilustración 52 Tamaño de Material y Pinza de Impresión _____ 113
Ilustración 56 Mapa de Procesos Actual _____ 125
Ilustración 57 Cadena de Valor Actual _____ 126
Ilustración 58 Diagrama Ishikawa _____ 127
Ilustración 59 Modelo Orden de producción Propuesto _____ 131
Ilustración 60 Bitácora de responsabilidad trabajos pendientes de pago _____ 133
Ilustración 61 Bitácora diaria de Material Dañado _____ 134
Ilustración 62 Informe de Pre-ordenes Propuesta _____ 138
Ilustración 63 Mapa de Procesos Propuesto _____ 128
Ilustración 64 Cadena de Valor Propuesta _____ 140

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz FODA 68
Tabla 2 Configuración de Material Sub departamento de impresión laser 105
Tabla 3 Configuración de Software para Revelación por Material Sub departamento de CTP 111
Tabla 4 Ancho de Material de Impresión y Área de Impresión 115
Tabla 5 Servicios del Sub departamento de terminados digitales 117
Tabla 6 Ejemplo de cortes de material. 119
Tabla 7 Propuesta de Clasificación de Pre-Ordenes de Producción 137
Tabla 8 Comisiones por Factura Emitida 139
Tabla 9 Matriz Componente Ambiente de Control 141
Tabla 10 Matriz Componente Evaluación de Riegos 145
Tabla 11 Matriz Componente Actividades de control 148

INTRODUCCIÓN

Debido a la proyección que IMPRESIONES COLORES posee para la expansión del negocio se han generado diversas necesidades al potencializar los departamentos establecidos en la cadena de valor de la misma donde la necesidad al desarrollar un sistema de control interno enfocado en el modelo COSO aplicable para la organización otorgando pautas que orienten a la misma en su operaciones cotidianas, los mismos que poseen las características de ser evaluados y monitoreados según se desarrolle dentro de las actividades del negocio tanto administrativas como contables y financieras.

El modelo COSO cubre las necesidades de IMPRESIONES COLORES ya que define la estructura fundamental del control interno la cual abarca políticas, procedimientos y actividades que garantizan el cumplimiento de las metas establecidas.

El presente trabajo de titulación está compuesto por cinco capítulos los cuales desarrollan un análisis breve de la situación actual de la empresa, los permisos de funcionamiento otorgados por los diferentes entes reguladores para el desarrollo de sus actividades.

Marco conceptual el cual está conformado por conceptos de control interno, métodos de evaluación, riesgo de control, informe general de COSO, un análisis y posible diagnóstico de control interno de la organización describiendo la metodología implementada, desarrollada y presentada dentro del análisis FODA., una PROPUESTA DE UN MODELA PARA LA IMPLEMENTACION DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA IMPRESIONES COLORES CON ENFASIS EN EL MODELO COSO junto a las respectivas conclusiones y recomendaciones que se han llevado a cabo durante el desarrollo del presente trabajo de titulación enfocado en el bienestar de la empresa para el cumplimiento de sus objetivos.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES "IMPRESIONES COLORES"

En este capítulo se dará a conocer como se encuentra constituida la organización denominada a continuación "IMPRESIONES COLORES"; desde una breve reseña de la evolución de la empresa hasta la estructura de la misma donde constan los requisitos solicitados y adquiridos para el cumplimiento y la aprobación de funcionamiento.

1.1. Antecedentes

IMPRESIONES COLORES es una empresa familiar creada en el año 2000 por la familia PEREZ VENEGAS quienes adquirieron amplios conocimientos sobre el sector gráfico, fue fundada y administrada hasta el día de hoy por el Sr. Fausto Pérez ,el mismo que hoy en día ha logrado la apertura de tres sucursales en la ciudad de Quito, una sucursal en la ciudad de Ibarra y su Matriz ubicada en la ciudad de Quito en las calles Venezuela N17-72 y Bogotá con el fin de incursionar en las actividades complementarias para el sector grafico teniendo como las principales:

- Impresión láser

La impresión láser posee una particularidad de ser instantánea; caracterizada por otorgar una alta resolución a la impresión considerada como alta calidad tanto para textos como imágenes impresas; ya sea en papeles simples o comunes, adhesivos; las mismas pueden ser impresas en blanco y negro como full color donde se utilizan las gama de colores CMYK mismos que son procesados por impresoras digitales las que utilizan tintas en polvo que permiten una adecuada definición y calidad de dichos impresos en corto tiempo con un formato máximo de impresión de 33cm x 48,3cm.

Las impresoras láser son aquellas que utilizan un sistema fotosensible que trabaja con la presencia de un láser el cual se refleja en un sistema de espejos internos el cual permite determinar, direccionar e intensificar la calidad de impresión con la utilización

adecuada de la tinta en polvo denominada tóner que actúa como la tinta tradicional; la misma se encuentra disponible en los colores CYAN, MAGENTA, AMARILLO Y NEGRO que son los que conforman la gama de colores CMYK, esta tinta en polvo o seca se impregna en el material a través de varios sistemas internos denominados cilindros de imagen, banda de imagen y por último el fusor al calor aquel que asegura la calidad y durabilidad del impreso; estos sistemas funcionan simultáneamente permitiendo que el producto final se encuentre disponible en cuestión de segundos.

- Impresión en gran formato (plotter)

La impresión en Plotter o de gran formato permite realizar impresiones graficas con alta precisión que no se puede solventar con una impresora láser, como lo es la impresión con tinta para sublimación impregnada en tela la que permite realizar trabajos textiles o de confección; otorgando la utilización de material con un tamaño máximo de 3 metros de ancho por 35 metros de largo; permite imprimir sobre diversos materiales como son: Lona, Vinilos, Canvas o lienzo, Papel Couche de 115, Back light.

La impresora denominada Plotter posee un sistema de inyección de tinta el mismo que otorga mayor resolución sobre imágenes de alta calidad y textos que se encuentran conformados por múltiples colores que se basan en la gama CMYK, utilizadas para trabajos de gigantografias resistentes a la intemperie.

Para la protección de los impresos que se realizan en Gigantografia IMPRESIONES COLORES ofrece a su clientela el servicio de:

- Laminadora al frio

Al igual que el plastificado al calor IMPRESIONES COLORES ofrece la opción de recubrir aquellas gigantografia con laminado mate o brillante que serán expuestas a la intemperie.

El principal objetivo de este servicio ofrecido es prolongar la vida útil, realzar y dar un acabado profesional a los mismos siempre y cuando no superen un ancho de 1,50 metros cuadrados.

- CTP

El CTP permite plasmar un arte que ya ha cumplido su proceso computarizado hacia una placa que se transforma en MATRIZ o materia prima para la impresión de grandes cantidades por medio de la reproducción tradicional de offset.

El CTP es un equipo diseñado para la pre impresión de matrices para millares a través de la producción tradicional denominada offset; esta técnica consiste en la separación de colores que contiene el arte en CMYK (una placa por color) conformando el juego de 4 placas que se graban en la plancha térmica que contiene una emulsión sensible al calor facilitando este proceso sin la necesidad de un cuarto obscuro; mediante la acción de un sistema en el cual se encuentran incorporados varios haz de láser.

- Terminados digitales que se encuentra a fin con el sector gráfico y el mercado de publicidad.

Los terminados digitales conforman un conjunto de acabados post impresos que establece el modelo planeado para elaborar el producto final; este conjunto de procesos son diversos y cada uno posee su diferencia ya sea para impresión tradicional e impresión digital, IMPRESIONES COLORES posee terminados exclusivos para su línea grafica contando con maquinaria de alta tecnología; los terminados son los siguientes:

- Corte Láser

IMPRESIONES COLORES para brindar este servicio implementa dentro de su proceso productivo un servicio denominado corte laser en el cual se implementa un láser que permite grabar o cortar materiales que poseen un grosor de hasta 3 milímetros como por ejemplo: Sintra, acrílico, madera y vidrio, donde la combinación de calor y presión crea

la acción del corte mediante la proyección de un láser a través de una boquilla re direccionada a la pieza de trabajo en la cual se realizan cortes dimensionalmente precisos.

- CNC o Corte Router

Como servicio complementario para el servicio de corte sobre diferentes materiales IMPRESIONES COLORES ha implementado el corte o grabado en cnc router el cual trabaja con brocas perforadoras que permiten trabajar sobre madera solida (caoba, pino, secoya, etc.), madera blanda (cedro, abeto), madera compuesta (mdf, aglomerado, etc.), metal (aluminio, acero, bronce y cobre), plástico (policarbonato, polietileno), foam, Sintra, acrílico, cuero, fibra de carbono.

Esta maquinaria se encuentra especializada para personalizar diversos artículos publicitarios derivados de la madera, esto se debe a que su conjunto de brocas está conformado por diferentes diámetros permitiendo que el corte, grabado y tallado sobre la madera no comprometa el material.

La máquina CNC O CORTTE ROUTER opera mediante 3 ejes que permite definir sus guías de corte tanto vertical, horizontal y de profundidad, la gran libertad de movimiento permite una ventaja de moldear las piezas de diversos materiales sin correr el riesgo de ser estropeadas en lo más mínimo.

- Dobladora de materiales termoplásticos

En este proceso la maquinaria utilizada tiene un área para el servicio de doblado con un máximo de 1,30 metros de longitud, el proceso inicia con la aplicación de calor mediante dos piezas de mayor grosor colocadas en posición anverso y reverso del material que ayuda como soporte mecánico realizando presión adecuada sobre el material con un grosor de hasta 15 mm; sobre el cual se efectúa un dobles en las líneas señaladas.

- Plastificado al Calor

Al prestar este servicio se implementa maquinaria especializada en plastificación (al calor)sobre cualquier tipo de trabajo impreso ya sea en offset o impresión digital, la cual permite recubrir el reverso y anverso de dichas impresiones con un plástico diseñado para potencializar tanto la vida útil gracias a la rigidez y realce que otorga, así como la calidad de impresión mediante un acabado mate, holográfico o brillante; este servicio IMPRESIONES COLORES lo otorga a formatos que posean una medida máxima de 55 cm de ancho.

El plastificado mate se caracteriza por absorber el brillo que poseen los impresos otorgando un efecto anti-reflejo con una textura suave al tacto, este tipo de acabado IMPRESIONES COLORES sugiere a su distinguida clientela ya que el producto final posee un aspecto de gran elegancia.

Por otro lado el plastificado brillante y holográfico potencializa el brillo original de los impresos siendo muy similar al barniz uv dando al mismo una textura áspera y resistente al agua.

Este tipo de terminados es recomendable para la elaboración de: folletos, catálogos, tarjetas de presentación, etc.

- Plotter de corte

Este dispositivo trabaja de manera similar al plotter de impresión para gigantografia, cuya función es seleccionar el bordeo la guía de corte permitiendo configurar la presión de la cuchilla con la que realiza los diversos trazos permitiendo su medio corte o corte completo.

Este servicio IMPRESIONES COLORES pone a disposición de su distinguida clientela para los materiales de vinil textil, vinil decorativo, vinil impreso en gigantografia e impresiones laser sobre papel adhesivo, polipropileno y vinil trasparente, esta máquina realiza cortes con precisión y se encuentra especializada para aquellos diseños que

cuentan con líneas de corte de alta dificultad o muy finas que incorpora textos desde 7milímetros de ancho y alto

- Sublimadora de Jaros y Esferos

El Servicio de sublimación que IMPRESIONES COLORES brinda a su clientela consiste en personalizar jarros o esferos ya sea para la identificación de una marca o como obsequio.

Para este proceso se utiliza una técnica que permite la impresión sobe jaros de cerámica y esferos mediante una tinta especial que posee la característica de evaporarse con la exposición al calor y penetrar en el material a personalizar.

El sublimar un artículo publicitario otorga la garantía de 100% sobre impresión ya que con el pasar del tiempo o con la manipulación y lavado del producto siempre permanecerá intacto.

- Corte de Guillotina

El servicio de corte en guillotina semiautomática posee una capacidad de 1 metro por 73 cm de ancho que cuenta con un sistema de pisón manual, bloqueo automático durante el proceso de corte, cuchilla de gran calidad permitiendo un corte con precisión de los siguientes materiales:

- Pastas Duras
- Papel Bond
- Marfiliza todo gramaje
- Couche todo gramaje
- Adhesivo
- Hilo todo gramaje

1.2. Historia de la empresa.

En 1982 el Sr. Fausto Pérez fundador de IMPRESIONES COLORES egresa del colegio de artes plásticas "INSTITUTO DE ARTES PLÁSTICAS DANIEL REYES" que se encuentra ubicado en san Antonio de Ibarra, graduándose en la especialidad de "PINTURA"; con los conocimientos adquiridos en esta institución y al tener 17 años de edad no pudo ingresar a un trabajo particular por ser menor de edad y los recursos no le permitían acceder a estudios universitarios, por tales motivos decidió adquirir experiencia en los ámbitos complementarios que la educación básica no ofrece como lo son: Metalmecánica, Carpintería, entre otros.

En 1984 adquirió conocimiento de serigrafía por medio de un curso teórico práctico en la ciudad de Ibarra.

Tras transitar por distintos talleres de dibujo artístico y serigrafía para luego decidió realizar su propio emprendimiento en 1986 a la edad de 21 años incursionando un taller artesanal bajo la razón social de "ESTAMPADOS COLORES" el cual se enfocaba al servicio de dibujo artístico, rotulación y serigrafía. Teniendo la acogida muy importante del mercado Ibarreño enfocado a satisfacer las necesidades tanto de estudiantes, empresas y público en general.

En 1988 se incorpora al magisterio nacional dictando la cátedra de "DIBUJO TÉCNICO MECÁNICO" en la institución "GUSTAVO BECERRA ORTIZ “ubicado en la ciudad de la concordia recinto las Villegas; dicha labor la realizo durante un año electivo, luego de lo cual formó parte de un equipo de docentes de distintos lugares del país quienes fundan el colegio de BELLAS ARTES "ESMERALDAS", instituto en la que prestó sus servicios como inspector general y docente en la cátedra de "ARTES GÁFICAS".

A partir de 1992 toma la decisión de prestar servicio 100% a la empresa privada la actividad que lo venía desempeñando en sus tiempos libres luego de la docencia ya que obtuvo la oportunidad de negocio que fue el producto fabricado y comercializado en mercados textiles teniendo gran aceptación, por lo cual se trasladó la idea de negocio hacia la ciudad de Quito dedicándose a la producción masiva de transfer textil

elaborados en serigrafía y distribuidos inicialmente en el CENTRO COMERCIAL IPIALES, la BAHIA de Guayaquil, fábricas textiles y deportivas como también participo en ferias populares o aniversarios de distintas ciudades como: Ibarra, Atuntaqui, Quevedo, Balzar, Guayaquil, Ambato, entre otras.

En 1995 se ejecuta la proyección de exportación del producto en mercados internacionales focalizándose en el mercado de países como: Colombia, Perú y Venezuela, generando un gran crecimiento y satisfacción laboral al contar con 36 colaboradores, esta expansión permitió el desarrollo técnico más importante ya que se llegó a investigar las diversas formas de producción en el ámbito del transfer textil dentro de la producción masiva, conocidos en la actualidad como litografía mediante la realización de artes y dibujo computarizado en el sistema no tradicional PC permitiendo especializándose en el funcionamiento de los programas CorelDRAW.

Desarrollo que permitió estableció el nuevo emprendimiento aperturado hasta hoy en día bajo la razón social de "IMPRESIONES COLORES" creada para satisfacer la necesidad de empleo y desarrollo de la nueva generación familiar ya que los sobrinos del núcleo familiar se encontraban egresando de un colegio de computación para vincularse al diseño gráfico y de esta manera satisfacer las necesidades del profesional serigrafo complementando el área de atención con profesionales del área gráfica la misma que permitió posicionarse en el ámbito digital de las artes gráficas junto con la tecnología y sus últimos avances ya que el taller artesanal "ESTAMPADOS COLORES" sufrió una crisis económica a consecuencia del cambio monetario ocurrido en Ecuador en el año 2000 donde se establece al dólar como la nueva denominación para la moneda Ecuatoriana lo cual perjudico la competitividad de la empresa al encarecer sus productos y no ser competitivos con el mercado Colombiano, Brasileño y Argentino.

IMPRESIONES COLORES es una empresa de servicios tecnológicos digitales enfocados a satisfacer las necesidades del profesional gráfico por lo que cuenta con la mejor tecnología para la elaboración de placas CTP (ó metálicas), impresión láser, gigantografia y terminados de impresos digitales. "IMPRESIONES COLORES" posee la satisfacción de prestar sus servicios al mercado gráfico durante 18 años y ha migrado

del ámbito artesanal hacia la pequeña industria. (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

1.3. Base legal

A continuación se detalla la documentación oficial referente al cumplimiento de la empresa frente a lo establecido en la ley Ecuatoriana para poder ejercer sus actividades económicas.

1.3.1. *Servicio de Rentas Internas.* La inscripción por parte del Sr, Fausto Pérez propietario y gerente general de IMPRESIONES COLORES fue realizada en el REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES bajo PERSONA NATURAL OBLIGADA A LLEVAR CONTABILIDAD, cuya razón social se denomina "IMPRESIONES COLORES" con RUC 1001544095001, la misma que inicia sus actividades en 05 de Septiembre de 1991 siendo su principal actividad económica las actividades de Diseño Gráfico contando en la actualidad con un establecimiento matriz ubicado en la Venezuela N 17- 72 y Bogotá y dos establecimientos adicionales ubicados en la América N 16-54 y Rio de Janeiro y en la Rio de janeiro OE4-57 entre Venezuela y México. (Servicio De Rentas Internas, 2018)

Tal como se detalla en el anexo A y B el cual ha sido emitido por el Servicio de Rentas Internas mejor conocido como SRI, constando los datos como son:

- Número de RUC: Se encuentra compuesto por 13 dígitos que registra e identifica a las personas naturales o sociedades residentes en el Ecuador para ejercer una actividad económica ya sea permanente u ocasional, los mismos que poseen la obligación de proporcionar información a la Administración Tributaria.

Para Impresiones Colores la apertura del RUC se realizó bajo la división de persona natural Ecuatoriana y extranjeros residentes en la cual los diez primeros dígitos conformados por la cedula de ciudadanía adicionando el 001 tal como se observa en la Ilustración 1.

Ilustración 1 Conformación de RUC



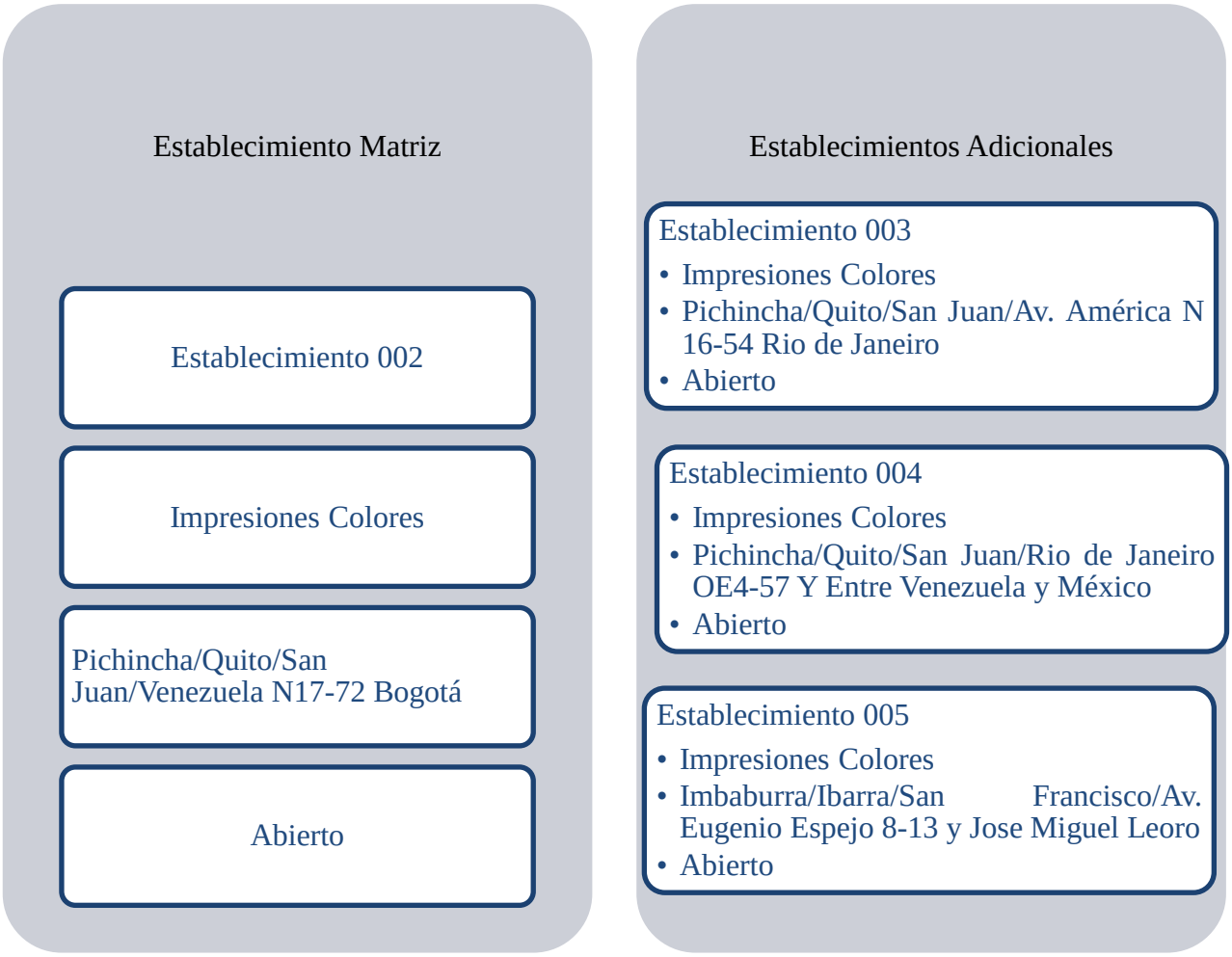
Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Servicio De Rentas Internas, 2018)

- Actividades Económicas: Se refiere a la actividad que ejercerá el contribuyente los mismos que para su inscripción se encuentran agrupados en el Clasificador Internacional Industrial Único (CIIU).
- Domicilio Tributario: detalla la dirección exacta en la cual el contribuyente va a realizará su actividad económica y un email que se convierte en un casillero electrónico donde el SRI envía la recepción de declaraciones o la solicitud de información.
- Número de establecimientos registrados: Se detalla tanto la Matriz y las sucursales que son debidamente registradas y autorizadas para la emisión de comprobantes de venta.

Impresiones colores posee una Matriz ubicada en la ciudad de Quito así como sus tres sucursales una en la ciudad de Ibarra y dos en la ciudad de Quito que se encuentra registrada adecuadamente como se muestra en la Ilustración 2

Ilustración 2 Establecimientos Aperturados y Registrados por el SRI



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Servicio De Rentas Internas, 2018)

- Fechas de presentación de Información: Impresiones Colores de acuerdo a su noveno digito del RUC: 9 debe cumplir con la presentación de su información tributaria correspondiente al mes culminado que sería con un plazo máximo del 26 de cada mes posterior al mes culminado.

1.3.2. *Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de las Actividades Económicas - LUAE*. Acto administrativo exclusivo con el cual el Municipio del Distrito metropolitano de Quito autoriza al titular desarrollar actividades económicas en el establecimiento ubicado dentro del territorio del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ).

La emisión de la LUAE se realiza por medio de tres procesos administrativos: Simplificado, Ordinario y Especial de acuerdo a la categoría de la Actividad Económica a realizarse, acorde a lo solicitado y los requisitos para la emisión de la misma o mejor conocida como el licenciamiento. (Empresa Pùblica Mtropolitana de Gestión de Destino Turístico, 2014)

Impresiones Colores posee la autorización otorgada por el Municipio de Quito para desarrollar sus actividades tal como se muestra en el Anexo C.

1.4. Cultura Organizacional

La estructura organizacional es aquella relación o el diseño de los puestos dentro de una organización que requiere una estructura en específico, sea de modo explícito o implícito mediante una planeación muy cuidadosa para conseguir que las personas trabajen en equipo para que sobresalga la eficiencia y la coordinación de sus habilidades, para ello se debe asignar tareas y actividades laborales a personas o grupos de trabajo específicos; coordinando distintas actividades que requieren el cumplimiento de objetivos implementados por la organización.(O.C. Ferrell; Georffrey A. Hirt; Linda Ferrell, 2010)

1.4.1. *Organigrama*. El organigrama es aquella estructura visual del crecimiento o la conformación de una organización constituida por recursos humanos, materiales y financieros indispensables para el cumplimiento de las metas de manera efectiva y eficiente ya que la demanda del crecimiento dentro de una organización requiere la contratación de personal capacitado y con conocimientos básicos adicionales a las habilidades especializadas para la conformación de una estructura formal en pro ala realización de sus procesos con eficiencia; el éxito de una organización se atribuye a la

adecuada organización y reorganización focalizada en la responsabilidad y el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa y de conocimiento de todo el personal. (O.C. Ferrell; Georffrey A. Hirt; Linda Ferrell, 2010)

Toda estructura organizacional posee la característica fundamental de mostrarse mediante una gráfica donde se detalla la manera en la cual los departamentos que la conforman se vinculan entre sí a lo largo de las líneas de autoridad principales. (Harold Koontz; Heinz Weihrich, 1993)

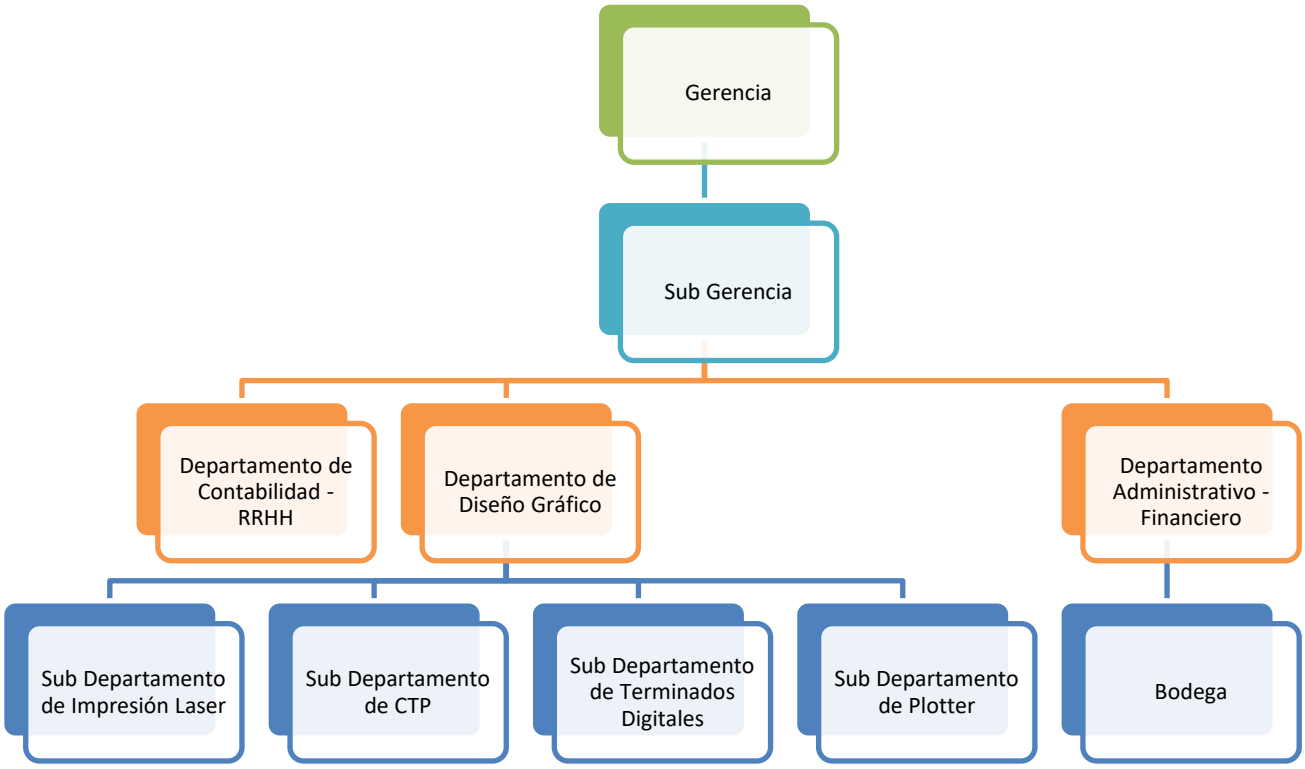
IMPRESIONES COLORES ha diseñado su cultura organizacional basándose en sus necesidades, a continuación se detalla cómo cada nivel posee relación entre si y de esta manera ha desarrollado sus actividades desde su constitución mediante el establecimiento de sus organigramas.

1.4.2. *Organigrama Estructural.* Un organigrama estructural permite a la organización la agrupación de las personas o colaboradores y los materiales implementados con el fin de llevar a cabo una operación con base en los productos o a líneas de producción que requieren atención y esfuerzo permitiendo el crecimiento y la diversidad de productos y servicios mejorando así la coordinación de las actividades proporcionando un campo medible para la gerencia en la cual sus resultados sean analizados para que su retroalimentación permita una adecuada capacitación. (Harold Koontz; Heinz Weihrich, 1993).

IMPRESIONES COLORES ha conformado su organigrama funcional como se detalla en la Ilustración 3donde se detalla la estructura fundamental de la organización en la cual el Gerente General es la máxima autoridad, después viene la Sub Gerencia como segundo nivel, en el tercer nivel se encuentra los tres principales departamentos que son Contabilidad - RRHH, Diseño Gráfico; que es el departamento correspondiente a la producción de la empresa; y Administrativo - Financiero, en el cuarto y último nivel se encuentran los sub departamentos de producción los mismo que se encuentran conformados por: impresión láser, CTP, Plotter y Terminados Digitales; los mismos que se encargan de la producción de pedidos recopilados por el departamento de Diseño

Gráfico; y Bodega que se encarga de reportar al departamento Administrativo-Financiero.

Ilustración 3 Organigrama Estructural



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

1.4.3. *Organigrama Funcional.* El objetivo que posee un organigrama funcional es el de agrupar las actividades de acuerdo a las funciones de una empresa abarcando aquellos puestos de trabajo que se llevan a cabo para la creación de algo útil y deseado por otros.

El organigrama funcional se establece en una organización para solventar las funciones básicas que posee como lo es la producción con el fin de generar una utilidad, la venta para encontrar consumidores y las finanzas para proteger los activos y gastar fondos de la empresa a medida de sus requerimientos.

La agrupación de las actividades según las funciones refleja lo que esta hace como parte de sus actividades cotidianas, Todas las compañías crean algo útil y deseado por otros que cumplen con la función de cubrir las necesidades del consumidor, las funciones básicas que posee IMPRESIONES COLORES en producir, vender y financiar sus pagos y compras ; por lo tanto resulta lógico agrupar sus actividades en departamentos (Harold Koontz; Heinz Weihrich; Mark Cannice, 2012)

IMPRESIONES COLORES por la diversidad de bienes y servicios que maneja para otorgar a sus clientes el mejor servicio así como bienes de calidad posee el siguiente organigrama en el cual se detalla en la Ilustración 4 a continuación donde se especifica las funciones que desenvuelve cada departamento.

Impresiones colores está conformado por dos departamentos ubicados en la línea de supervisión general y tres departamentos en la línea de producción.

1.4.3.1. *Departamentos de supervisión*

Gerencia.- Este departamento se encuentra conformado por 1 persona y sus principales actividades para este puesto de trabajo son:

- Organizar la estructura de la empresa así como las funciones establecidas para los cargos o puestos de trabajo.
- Realización de Importaciones, toma de decisiones sobre la compra de activos fijos y maquinaria.
- Administración de sueldos y bonos procurando la satisfacción de los colaboradores.
- Definición de los puestos de trabajo y tareas asignadas.

Sub Gerente.- Este departamento se encuentra conformado por 1 persona, las principales actividades para este puesto es:

- Dirigir y supervisar el personal.

Departamento de Contabilidad - RRHH.- Este departamento se encuentra conformado por tres personas Contador General, Asistente de contabilidad y Recursos Humanos, las principales actividades para estos puestos de trabajo son:

Contador General

- Control del buen manejo y registro de las transacciones en el libro diario.
- Conciliación Bancaria.
- Elaboración de estados financieros.
- Declaración de impuestos.

Asistente Contable

- Registro de Compras realizadas.
- Registro de pago a proveedores.
- Emisión de Retenciones.
- Mantener actualizado la documentación del personal.

Recursos Humanos

- Reclutamiento de postulantes para los diversos puestos de trabajo.
- Contratación del personal idóneo.
- Capacitación continua para mejorar el conocimiento, actitudes y trato al cliente.
- Fomentar el trabajo en equipo y la comunicación dentro de la organización.
- Control de horario de trabajo y asistencia al mismo.
- Tramitación de inserción y despido del personal.
- Elaboración y formulación de los diferentes contratos de trabajo.
- Organización de la línea de producción para otorgar permisos, vacaciones y horas extraordinarias.
- Prevención de riesgo laboral y medio ambiental previniendo enfermedades profesionales.
- Realizar el cumplimiento de requisitos de funcionamiento y Seguridad social.

- Funcionamiento del sistema contable.

Departamento Administrativo - Financiero .- Este departamento se encuentra conformado por 6 personas: Supervisor, Cajera Financiera, tres Cajeras No Financieras y Recepcionista las cuales poseen amplios conocimientos sobre el sistema contable denominado SICFA, contabilidad y tributación básica; y pre prensa. Las principales actividades para estos puestos de trabajo son:

Supervisor

- Verificación de reporte diario de cajas correspondientes a Efectivo y Crédito diario.
- Depósito de cheques y efectivo recaudado.
- Análisis, verificación de facturas emitidas por valores en efectivo justificados con cheques posfechados hasta 15 días hábiles posteriores y realización de reporte en caso de no cumplir con la justificación pertinente.
- Registro de Transferencias y depósitos sustentados en los reportes de caja.
- Pre conciliación bancaria para constatar la facturación de todos los ingresos recaudados.
- Presupuesto diario para el pago de planillas patronales, IVA mensual y pago de nómina.
- Pago y registro de nómina de la empresa.

Cajera Financiera

- Análisis de Cartera de Crédito.
- Gestión de Cobranza.
- Emisión de órdenes de producción correspondiente a clientes que poseen crédito.
- Facturación mensual de órdenes a crédito.
- Recepción de órdenes de trabajo a crédito para su verificación y respectiva aprobación correspondiente al cupo de crédito disponible.
- Entrega de la orden de trabajo emitida al momento de la verificación de cupo crediticio paraqué los sub departamentos inicien la producción.
- Entrega y control de calidad del producto final correspondiente a clientes de crédito.

Cajera No financiera

- Recepción de órdenes de producción y emisión de facturas correspondiente a cobros en efectivo, tarjeta de crédito y cheques.
- Entrega y control de calidad del producto final correspondiente al sub departamento de impresión láser.
- Recepción de cheques posfechados con valor a efectivo con un máximo de 15 días posteriores a la fecha de emisión.
- Recepción de cheques a crédito con precio sin descuento con un máximo de 30 días posterior a la fecha de emisión.
- Entrega de la orden de trabajo emitida al momento de la cancelación para que los sub departamentos inicien la producción.

Recepcionista

- Captación del cliente para ser re direccionado a los diferentes sub departamentos según el trabajo a realizar.
- Recepción de trabajos vía email para ser re direccionados a los diferentes sub departamentos para su elaboración.
- Recepción de pagos mediante transferencia que debe ser entregados a las cajeras no financiera para la emisión de la factura correspondiente.
- Entrega de trabajos finales con la constancia de la factura donde detalle el nombre del archivo, operador que lo realizo y la verificación de cantidad, metraje y estado del mismo.
- Elaboración de cotizaciones ya sea vía telefónica o mail.

1.4.3.2. *Departamentos De Producción*

Departamento de Diseño Gráfico.- Este departamento se encuentra conformado por 9 personas las cuales posee amplios conocimientos tanto del proceso de pre prensa como comunicadora visual. Las principales actividades para estos puestos de trabajo son:

- Atención y asesoramiento al cliente para la elaboración del producto final que se encuentran relacionadas con la tendencia y gustos de consumidor al que va estar enfocado para lograr transmitir la idea original de forma exitosa.
- Recepción y elaboración de órdenes de pedido para los sub-departamentos.
- Elaboración de artes que se convierten en la matriz para los sub-departamentos.
- Plasmar ideas o conceptos publicitarios que posee el cliente en diversos artículos publicitarios creados para la comunicación visual como lo son: flyers, hojas volantes, etc. De esta manera inspira o permite captar la atención del público en general.
- Desarrolla ideas creativas mediante las especificaciones que otorga el cliente para ser plasmados en los diferentes artículos publicitarios que se encuentren dentro del presupuesto que posee.
- Primer departamento que conforma la línea de producción ya que se encarga de crear la matriz que será utilizado para los departamentos restantes.

Sub departamento de impresión láser.- Este departamento se encuentra conformado por 2 personas las cuales posee amplios conocimientos sobre el funcionamiento y mantenimiento de la maquinaria que posee el mismo, estas se encuentran diseñadas para impresión láser tanto en impresiones por unidad hasta por millares. Las principales actividades para estos puestos de trabajo son:

- Recepción y verificación de Orden de trabajo para la realización del mismo.
- Control de calidad tanto de la materia prima (hojas de papel) como de impresión (estado del producto impreso).
- Mantenimiento de las impresoras.
- Registro de contadores de impresión y consumibles de tóner.
- Verificación de la adecuada configuración que requiere el archivo a ser impreso para los diversos materiales.
- Control diario del stock de materia prima cortada por el departamento de terminados digitales en los diversos tamaños.
- Limpieza diaria de rodillos de la maquinaria para retirar tanto excesos de goma como de pelusa que expulsa el material al ser impreso.

Sub departamento de CTP.- Este departamento se encuentra conformado por 2 personas las cuales se encuentran capacitadas para el buen funcionamiento de la procesadora CTP y brindar mantenimiento a las misma, esta maquinaria se encuentre diseñada para revelar placas termales las mismas que son la matriz para impresión tradicional y a gran escala ófset. Las principales actividades para estos puestos de trabajo son:

- Recepción y verificación de Orden de trabajo para la realización del mismo.
- Análisis de archivos en formato aceptable para su reproducción.
- Verificación de la adecuada separación de colores (C: Cian, M: Magenta, Y: Amarillo y K: Negro).
- Registro de control donde se verifica el nombre de cliente, número de factura correspondiente, nombre del archivo y operador encargado del archivo a reproducirse.
- Verificación de los niveles de revelador y goma necesaria para el funcionamiento.
- Limpieza diaria de rodillos para retirar el exceso de químicos que se adhieren a los mismos.

Sub departamento de Terminados Digitales.- Este departamento se encuentra conformado por 4 personas las cuales se encuentran capacitadas para el buen funcionamiento de las diversas maquinas que se detallan a continuación:

- Corte Laser
- CNC o Corte Router
- Dobladora de Materiales termoplásticos
- Plotter de corte
- Plastificadora
- Sublimadora
- Corte de Guillotina

Brindando mantenimiento a las misma. Este conjunto de maquinaria se encuentre diseñada para recubrir impresiones digitales, realizar cortes precisos en materiales adhesivos y grabado o corte laser y cnc sobre materiales sólidos (ver Pág. 3). Este

proceso es considerado como uno de los procesos de culminación para la obtención del producto final. Las principales actividades para estos puestos de trabajo son:

- Recepción y verificación de Orden de trabajo para la realización del mismo.
- Verificación del buen estado de la materia prima entregada por los subprocesos.
- Análisis, recepción y verificación de archivo matriz elaborado para el corte y grabado tanto laser como CNC.
- Verificación de la requisición de plastificado Mate, Holográfico o Brillante por parte del cliente especificado en la orden de trabajo.
- Verificación de requisición de corte de guillotina previa a la entrega del producto final

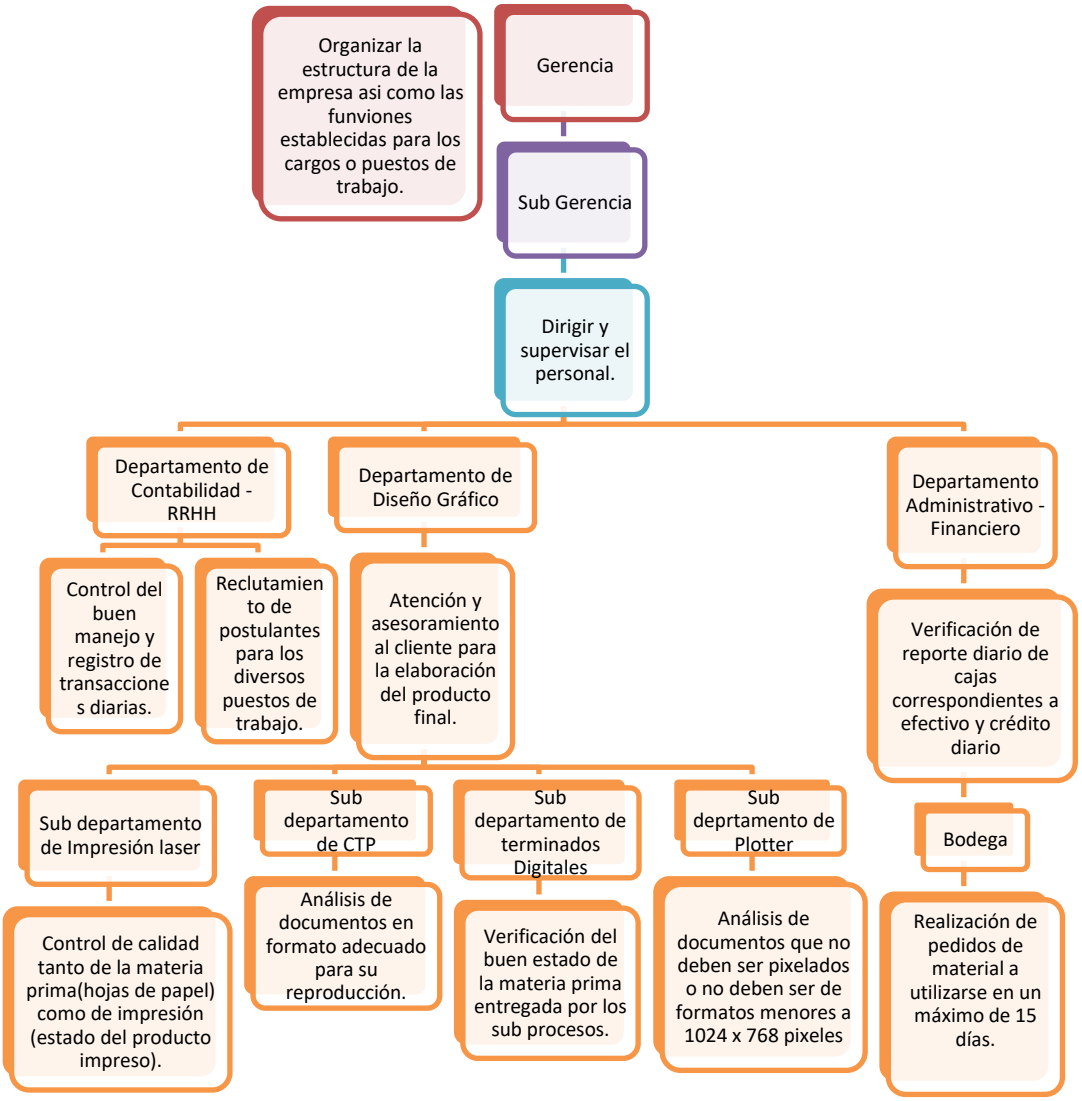
Sub departamento de plotter.- Este departamento se encuentra conformado por 4 personas las cuales poseen amplios conocimientos sobre la impresión a gran escala como del tratamiento específico de cada material a ser usado. Las principales actividades para estos puestos de trabajo son:

- Recepción y verificación de Orden de trabajo para la realización del mismo.
- Análisis de fotografías que van a ser impresas, las mismas que no deben estar pixeladas o no deben ser de formatos menores a 1024 x 768 pixeles.
- Verificación de archivos que estén cargados en el rip en formatos pdf o png con la gama de colores CMYK.
- Verificación de la requisición de laminado Mate o Brillante por parte del cliente especificado en la orden de trabajo.
- Análisis, recepción y verificación para la colocación de impresos en adhesivo previos a la elaboración de corte y grabado tanto laser como CNC.
- Verificación de corte, refilado o colocación de ojales, tubos o tapas especificados en la orden de trabajo.

Sub departamento de bodega.- Este departamento se encuentra conformado por 1 persona la cual posee amplios conocimiento en adquisiciones de materia prima. Las principales actividades para este puesto de trabajo son:

- Verificación diaria del stock de materia prima.
- Realización de pedidos de material a utilizarse en un máximo de tiempo de 15 días.
- Recepción y verificación de la totalidad y estado de la materia prima.
- Recepción de facturas de compra, las cuales deben estar trasformados de la siguiente manera:
- Rollos transformados en metrajes después del corte correspondiente.
- Pliegos transformados en tamaños y número de unidades después del corte correspondiente.
- Planchas de Sintra y acrílico transformado a centímetros.
- Paquetes de placas metálicas en unidades.

Ilustración 4 Organigrama Funcional



Elaborado por: Katherine Pérez Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

1.4.4. *Organigrama Personal.* Un organigrama personal permite agrupar las personas que lo conforman dependiendo de cada actividades donde se refleja el interés principal que posee IMPRESIONES COLORES que son sus clientes ya que son la pieza clave de la agrupación de cuando la misma permite la adecuada administración que requieren las tareas de un jefe departamental. (Harold Koontz; Heinz Weihrich, 1993).

IMPRESIONES COLORES cuenta con un organigrama personal el cual detalla en la Ilustración 5 donde consta el número de los colaboradores que cada departamento conforma la misma requiriendo para brindar el mejor servicio,

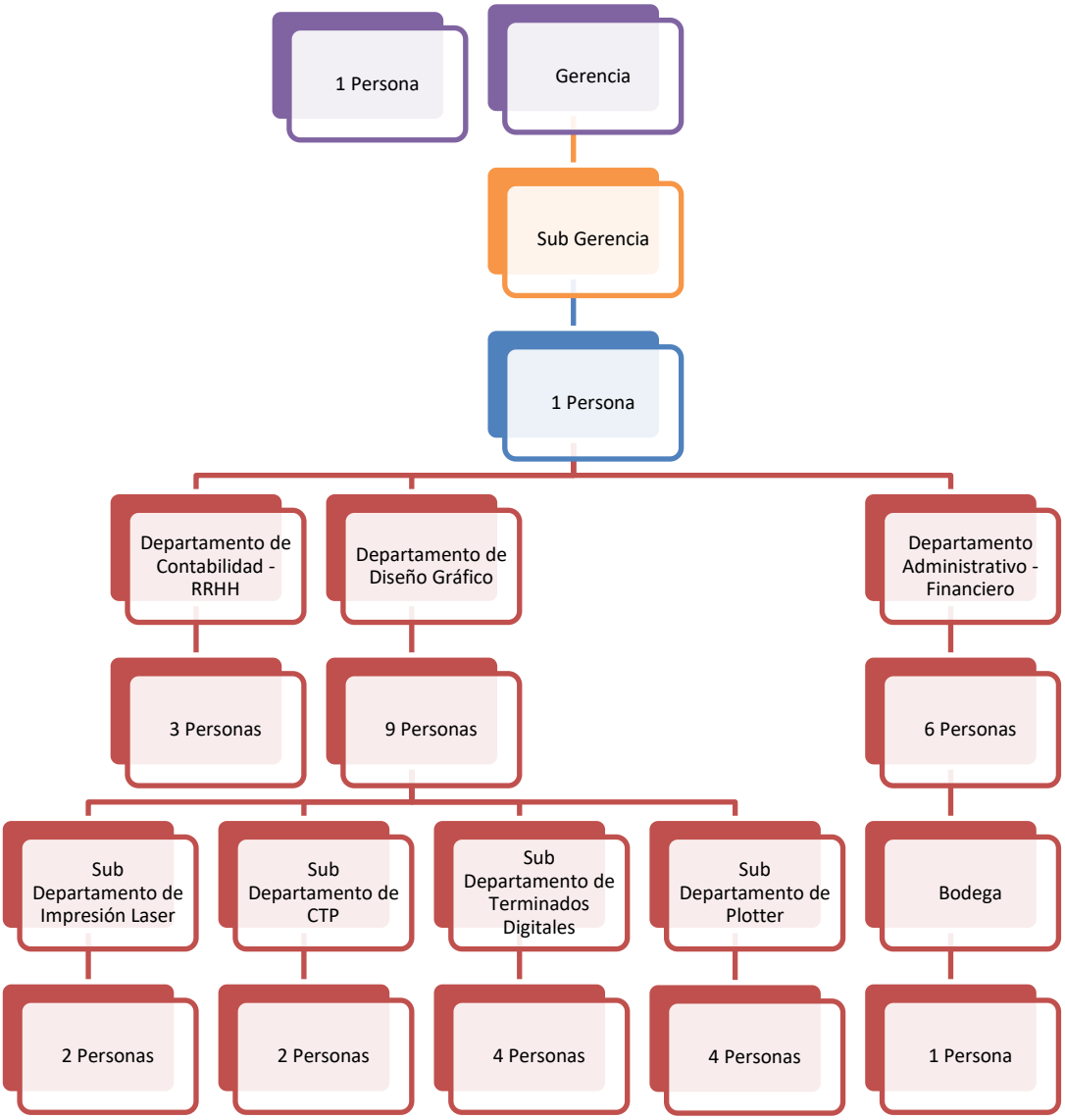
1.4.4.1. *Departamentos de Supervisión*

- Gerencia.- Este departamento se encuentra conformado por una persona.
- Sub Gerencia.- Este departamento se encuentra conformado por una persona.
- Departamento de Contabilidad - RRHH.- Este departamento se encuentra conformado por 3 personas.
- Departamento Administrativo- Financiero.- Este departamento se encuentra conformado por 6 personas.

1.4.4.2. *Departamento de Producción*

- Departamento de Diseño Gráfico.- Este departamento se encuentra conformado por 9 personas.
- Su departamento de Impresión Láser.- Este departamento se encuentra conformado por 2 personas.
- Su departamento de CTP.- Este departamento se encuentra conformado por 2 personas.
- Su departamento de Terminados Digitales.- Este departamento se encuentra conformado por 4 personas.
- Su departamento de Plotter.- Este departamento se encuentra conformado por 4 personas.
- Bodega.- Este departamento se encuentra conformado por una persona.

Ilustración 5 Organigrama Personal



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

1.5. Plan Estratégico - Filosofía de la Empresa

La filosofía empresarial de IMPRESIONES COLORES es crecer de la mano con su personal y la tecnología de punta para satisfacer las necesidades del profesional gráfico con productos y servicios de calidad.

Para que una empresa posea una formulación adecuada de estrategia es necesario la evaluación de la industria mediante el análisis considerando el ambiente externo, tanto como las características que posee la competencia dentro de la industria enfocada y a la posibilidad de que nuevos competidores ingresen al mercado, considerando la disponibilidad de productos o servicios sustitutos y las posibilidades de negociación con proveedores, compradores o clientes (Harold Koontz; Heinz Weihrich; Mark Cannice, 2012)

1.5.1. *Misión.* El objetivo que posee toda organización al establecer su misión es identificar sus tareas básicas ya que en cada sistema social las empresas deben realizar una función básica que la sociedad requiere; es responder a las preguntas: ¿cuál es nuestro negocio?, ¿en qué negocio formamos parte?(Harold Koontz; Heinz Weihrich; Mark Cannice, 2012)

Partiendo del concepto de visión IMPRESIONES COLORES ha planteado la siguiente: "Somos una empresa competente con personal técnico calificado, que ofrecemos servicios de impresión digital, CTP(Placa Directa), Plotter con resolución fotográfica 1440 DPI y diseño con tecnología de punta." (Impresiones Colores, 2010)

1.5.2. *Visión.* El objetivo que posee toda organización al establecer su visión es determina la dirección o guía para poder responder las preguntas: ¿qué queremos llegar a ser? (Harold Koontz; Heinz Weihrich; Mark Cannice, 2012)

Partiendo del concepto de misión IMPRESIONES COLORES ha planteado la siguiente:

"En 2015 ser la empresa líder en el mercado local, satisfaciendo las necesidades de sus clientes, con altos estándares de calidad, contribuyendo al desarrollo y bienestar de su personal y sus dueños" (Impresiones Colores, 2010)

1.5.3. *Valores,* Los valores son la base fundamental y esencial para formular la estrategia, estableciendo el clima organizacional y determinar el camino de la empresa reflejando a través de su visión sus valores, preferencias y actitudes de la mano con los riesgos ya que influye en la estrategia (Harold Koontz; Heinz Weihrich; Mark Cannice, 2012)

IMPRESIONES COLORES establece los siguientes valores como base fundamental para el desarrollo de sus actividades y de esta manera otorgar un mejor servicio a los profesionales gráficos.

- Ética profesional

Para IMPRESIONES COLORES este valor es fundamental ya que significa el mantener muy en alto el grado de ética profesional con un estricto apego a las normas de un buen comportamiento, relación comercial adecuada, servicio cómodo y acorde a las necesidades tecnológicas de nuestro cliente, respetando en todo momento la adecuada relación comercial que mantiene como intermediario o proveedor de artículos finales al consumidor.

Al ser un proveedor de servicios en la cadena productiva de las artes gráficas es donde se encuentran encasillados ya que es parte del segmento tecnológico que compete y no en el sentido de comercializar productos finales ya que su mayor parte de clientela lo hacen por esta razón intenta siempre ofrecer el mejor servicio con la mejor tecnología del mercado.

El desarrollo tecnológico en las artes gráficas permite incursionar en distintos segmentos lo que ha permitido posicionarse como los pioneros en área para no regresar a ver el desarrollo tradicional y propender a competir con nuestro cliente o faltar a la ética.

- Transparencia

Ha logrado cambiar la hegemonía tradicional del quehacer diario transformándolo en un servicio de puertas cerradas a una empresa de brazos abiertos que acoge a propios y extraños en el conocimiento de esta disposición del que necesita.

Asesoramiento gratuito en las tecnologías adecuadas para conseguir un buen producto final, recomendando el proceso adecuado para la reproducción tanto flexo gráfico, serigrafía, litográfica o procesos digitales según convenga demostrando de una manera transparente que su personal no es el único conocedor de estas técnicas

Exponemos nuestras potencialidades tecnológicas dando a conocer las ventajas delos procesos ofertados, no ofreciendo potencialidades irreales de durabilidad, resolución y otras características de los productos con garantías irreales.

- Lealtad

Tanto con sus clientes externo como internos mantiene un alto grado de lealtad y exige a su vez que sus colaboradores se vistan con el mismo sentimiento y principios que proclama, como mantener en buen recaudo la información confidencial de cada cliente, también evitando realizar actos dolosos que afecten las distintas economías y reputación de la organización.

- Integridad

Realiza las cosas correctas de acuerdo a lo acordado con sus clientes y colaboradores desarrollando un amplio grado de estima, relación comercial y laboral agradable.

- Solidaridad

No solamente se preocupa por el bienestar local, intenta colaborar en distintos eventos propuestos por la comunidad tanto culturalmente como económicamente colaborando

semanalmente con personas de la tercera edad, y en ocasiones especiales como navidad o calamidades domesticas de personas cercanas, colaboradores y la comunidad grafica

1.5.4. *Objetivos.* Los objetivos que establece las organizaciones especifican los resultados que se espera e indica el punto final de lo que debe hacerse, donde debe priorizar el interés y las metas a lograrse mediante la implementación de estrategias, políticas, procedimientos, reglas, presupuestos y programas.

Los objetivos poseen las características hacia los cuales se dirige cada actividad a desarrollarse ya que no solo representan el punto final de la planeación, sino el final al que se dirige la organización, la integración del personal, la dirección y el control(Harold Koontz; Heinz Weihrich; Mark Cannice, 2012)

1.5.4.1. *Objetivo General.* IMPRESIONES COLORES, centra sus actividades en prestar servicio al profesional gráfico enfocándose en su misión planteada teniendo en claro quiénes son y hacia dónde quieren llegar mediante el pateamiento del siguiente objetivo:

- Desempeñar, ofrecer y desarrollar procesos tecnológicos necesarios para la obtención de productos y servicios que requiere el profesional grafico en su diario que hacer; de la mano de tecnología avanzada y de punta. (Impresiones Colores, 2010)

1.5.4.2. *Objetivos Específicos.*

- Brindar servicio digital de alta y avanzada tecnología para satisfacer las necesidades del profesional gráfico.
- Contratar personal con perfiles profesionales con estudios superiores en DISEÑO Y COMUNICACIÓN quienes poseen las capacidades de asesorar a nuestros clientes sobre los procesos necesarios para la elaboración del producto final; la misma que han ido puliendo en la labor diaria junto a nuestro clientes y capacitaciones contantes.

- Implementar tecnología desarrollada en impresión láser conjuntamente con el desarrollo del campo tecnológico para cubrir las necesidades de cortos tirajes y de personalización que es la nueva tendencia de impresión.
- Producir impresos de gran formato sobre lona, vinil adhesivos los que permitirán desarrollar los procesos de comercialización que oferta el cliente publicitario.
- Elaborar matrices a través de máquinas y procesos tecnológicos para la reproducción litográfica que necesita nuestro cliente en su labor de reproducción grafica tradicional.
- Complementar los servicios de impresión digital y de gran formato con terminados acordes a las necesidades del profesional gráfico. (Impresiones Colores, 2010)

CAPITULO II

CONTROL INTERNO

En este capítulo se abarca el marco teórico en mismo que delimita los conceptos sobre control interno y COSO que facilitan el control de las actividades económicas que desarrolla la organización.

2.1. Fundamentos teóricos del control interno

El Control Interno es un apoyo para las empresas para su efectivo desenvolvimiento que otorga como resultado una producción, administración y supervisión efectiva estableciendo una correlación con la alta gerencia mediante la dirección que envuelve la dirección, planificación y dirección que corresponde a las principales funciones de la alta gerencia que va de la mano de la efectiva función que abarca a la organización completa; se aplica en las organizaciones como una herramienta que direcciona para la solución de necesidades surgidas de las operaciones cotidianas correspondientes a una organización donde proporciona parámetros que enfocan a la administración de la misma para eliminar o disminuir los riesgos o los márgenes de error por los cuales la empresa se pueden ver afectadas

2.1.1. *Definición del control interno.* El Control Interno se aplica en las organizaciones como una herramienta que direcciona a la organización a la solución de necesidades surgidas de las operaciones cotidianas de la organización donde proporciona parámetros que ayuda a la administración a eliminar o disminuir los riesgos a los cuales la empresa se ve afectada.

El Control Interno se establece ya que el hombre siente la necesidad de establecer un sistema que proteja sus intereses, una de estas medidas creadas en como base fundamental la partida doble.

Partida doble tiene por concepto dentro de la Contabilidad Generalmente Aceptado (CCGA) como la metodología práctica, útil y conveniente para desarrollar transacciones y elaborar Estados Financieros. La partida doble abarca cada hecho u operación efectuada por la organización afectando al menos dos partidas o cuentas contables por origen una deudora y una acreedora (Pedro Zapata Sánchez, 2015); de esta manera el Control Interno se encuentra relacionado con la gerencia, el cual ayuda a controlar la eficiencia y la eficacia de las actividades realizadas mediante los procesos de la organización.

Los controles claves pueden considerarse como contables o administrativos teniendo como base la planificación, organización y dirección de las actividades cotidianas desarrolladas por las organizaciones, el control interno se debe reforzar o reestructurar con un aumento ya sea de producción o departamental enfocado en los procedimientos para disminuir fraudes o errores que dentro de la organización no existe dentro de su cultura organizacional el control y monitoreo.

Sistema de Control Interno abarca un conjunto de todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración o la alta gerencia de toda entidad para ayudar con el cumplimiento de objetivos factibles requiriendo que sus operaciones sean ordenadas incluyendo la aceptación de las políticas establecidas por la administración, salvaguardar activos que sea propietario la empresa, prevención y detección de fraude tanto en su facturación y producción, precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable (Consejo de normas internacionales de auditoria y aseguramiento IAASSB-IFAC, 2015)

Dentro del Control Interno son las actividades tomadas por la administración para planear, organizar y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provee seguridad razonable de que se estarán logrando los siguientes objetivos:

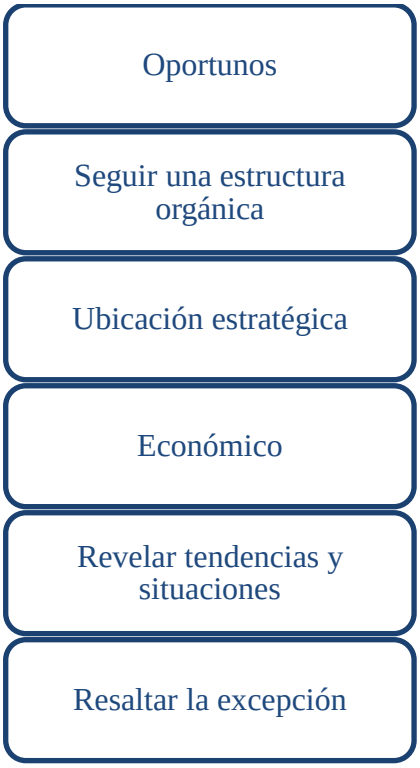
- Logro de los objetivos y metas establecidos pata las operaciones y para los programas.
- Uso económico y eficiente de los recursos

- Salvaguardar los activos
- Confiabilidad e integridad de la información
- Cumplimiento con políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones. (Samuel Alberto Mantilla B., 2013)

Se enfoca en la definición de control interno como el conjunto de procedimientos, directrices, políticas y métodos que delimitan el accionar de las organizaciones dado tanto por la alta gerencia como por los accionistas direccionados para cada uno de los niveles conformados dentro de la organización, mediante los cuales se puede medir la eficiencia, eficacia y la correcta ejecución de los procesos diseñados para el logro de metas previamente planificadas para salvaguardar los bienes y recursos tanto económicos y materiales como financieros generados por la adecuada toma de decisiones.

2.1.2. Características del control interno

Ilustración 6 Control Interno



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Como se detalla en la Ilustración 6 el sistema de control interno ayuda a la organización con el cumplimiento de los objetivos generales para poder logar el uso óptimo del mismo para esto se debe tomar en cuenta sus características.

- Deben ser óptimos.- El control optimo es aquel que se encuentra implementado dentro de la organización en el momento apropiado ya que son los que deben pronosticar las desviaciones a las normas o bases antes de que ocurran.
- Seguir una estructura orgánica.- El control interno debe ir de la mano con la estructura de la organización ya que de esta manera se transmite la información desde la gerencia hasta el último nivel de la misma.
- Ubicación estratégica.- el control interno se debe aplicar a las actividades que se realizan dentro de los procesos de la organización ya que se debe seguir un criterio estratégico para el cumplimiento de los objetivos.
- Un control debe ser económico.- Para el eficaz cumplimiento del control interno es necesario el consumo de insumos que deben ser periódicamente analizado en cuanto al costo del mismo versus el beneficio que otorga a la organización.
- Revelar tendencia y situaciones.- Es necesario incluir información de apoyo entre las tendencias y las situaciones ya que el control enfocado solo en una tendencia no puede brindar la información completa sobre el desarrollo en beneficio de la organización para el cumplimiento de sus metas; pero si existe una relación entre la función o actividad se genera una importancia en el desarrollo de información otorgada al control para de esta madera obtener una medición del correcto desempeño.
- Resaltar la Excepción.- La información que es presentada al administrador es de vital importancia ya que le permite centrar toda su atención dentro de los aspectos o situaciones que requieren una acción correctiva para evitar pérdidas tanto económicas, materiales y tiempo.

2.1.3. *Importancia del control interno* Dentro de una organización el control interno es considerada como una base fundamental ya que sus resultados favorecen al cumplimiento de los objetivos por su característica de arrojar información relevante e importante sobre las operaciones establecidas para salvaguardar los recursos disponibles para la entidad dando como resultado la eficacia por medio de la maximización, la utilización y demostración de los mismos adecuan la gestión mejorando el desempeño de la misma.

Una empresa u organización que posea dentro de su cultura o asuma la fase de control interno como parte fundamental de la misma logra favorecer, fortalecer y desarrollar sus actividades tras el análisis y mejoramiento de la información otorgada, proporcionando seguridad en su accionar e información veraz, por tal razón IMPRESIONES COLORES y sus colaboradores consideran que es de vital importancia la implementación dentro de sus procesos el control interno para la creación de acciones proactivas que generan mecanismos de prevención y dirección buscando la mejora continua implementándolo como un accionar común que garantice a la alta gerencia la toma precisa y adecuada de decisiones en pro de la organización

.

2.1.4. *Objetivos del control interno.* Comprende en las directrices de organización y conjunto de métodos, procedimientos para aseguran los activos, un registro contable fidedigno y la actividad de la entidad a desarrolla eficazmente según las directrices de la administración(Estupiñan Gaitàn Rodrigo, 2015) que para IMPRESIONES COLORES es:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes.
- Producto de calidad.
- Promover el acoplamiento de a las políticas administrativas establecidas.
- Brindar un excelente servicio de la mano con la mejor tecnología de punta.

El control interno se encuentra enfocado bajo las siguientes categorías:

- Cumplimiento: Mediante el desarrollo por parte de los colaboradores o trabajadores bajo las características definidas tanto por leyes y políticas internas a las que los mismos se encuentran sujetos,
- Operaciones: Se encuentra relacionan con la misión y visión de la organización dando un uso eficiente a los recursos financieros, materiales y humanos que se encuentran dispuestos para el cumplimiento de las operaciones establecidas y para salvaguardar los activos y bienes de la misma.
- Información financiera: Elaboración y análisis de estados financieros confiables, oportunos y útiles que proporcionen información veraz siendo una herramienta fiable para la alta gerencia en la evaluación y toma de decisiones.

Objetivos fundamentales del control interno

- Salvaguardar los bienes tangibles e intangibles de la organización.
- Crear controles preventivos con respecto a ineficiencias y fraudes.
- Crear políticas correspondientes a la buena administración de bienes tangibles e intangibles de la organización.
- Establecer políticas que faciliten con el cumplimiento adecuado y exacto en las actividades desempeñadas por los colaboradores.
- Definir actividades a desempeñar por cada puesto de trabajo para de esta manera evaluar la utilización de personal asignado.

2.1.5. *Elementos del control interno.* Los diferentes elementos que componen el Control Interno permite evaluar los resultados obtenidos de las diversas funciones, departamentos y áreas de la organización.

Cada uno de los elementos que conforman el control interno se encuentran relacionados ya que una buena ejecución de los mismos ayudan a la organización dentro de sus operaciones por medio de políticas, procedimientos, sistemas, personal capacitado y las pautas establecidas por la gerencias para la adecuada supervisión de los procesos dando de esta manera la directriz más adecuada para la protección tanto de activos y recursos generados por las operaciones asegurando el cumplimiento de procedimientos y políticas establecidas por la gerencia de la organización.

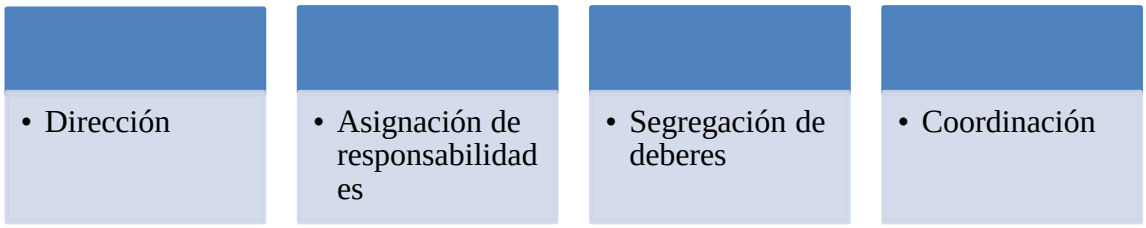
El control interno debe estar proyectado más allá de los registros contables ya que incluye su completa estructura organizacional, sistemas y procedimientos administrativos y operacionales, políticas, así como la utilización completa de los recursos organizacionales y demás medidas elegidas para su funcionamiento eficaz.

El control interno debe ser modificado de acuerdo al ambiente de autoridad de cada administrador, reflejando así la naturaleza de su función controladora. (Rodriguez Valencia Joaquin, 2009)

La clasificación bajo el enfoque de los elementos del control interno es:

- Elemento de organización.- como se detalla en la ilustración 7 los elementos son un plan lógico y claro de aquellas funciones organizacionales que se establecen por autoridad y responsabilidad para cada departamento de la organización las cuales son parámetros de cada colaborador en su accionar.

Ilustración 7 Elementos de organización



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Samuel Alberto Mantilla B., 2013)

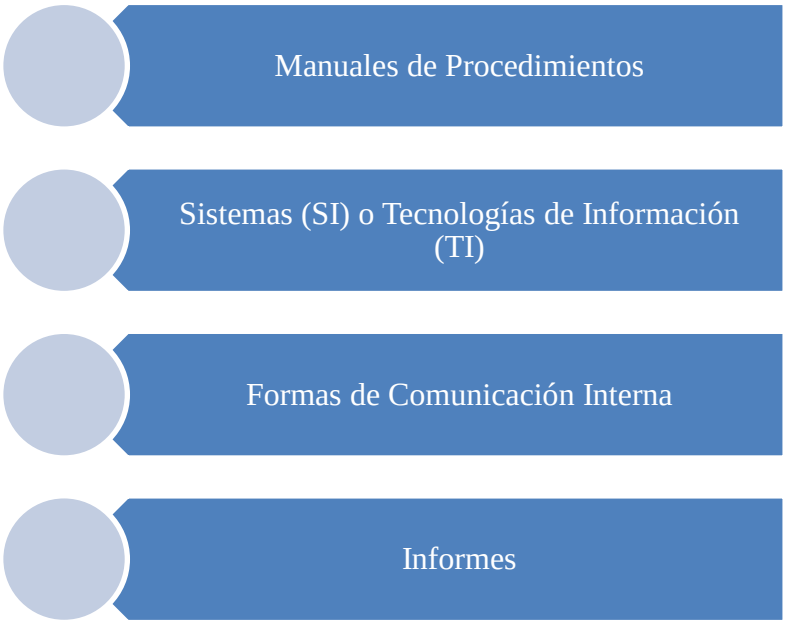
- Dirección: Proceso mediante el cual se alinean los objetivos personales con los objetivos organizacionales para el buen desempeño de las actividades.
- Asignación de las responsabilidades: Cada colaborador posee una función a realizar que van de la mano con los objetivos a alcanzar, todo colaborador debe tener en cuenta que para un buen desenvolvimiento es necesario confiar, delegar y asumir las responsabilidades encargadas.

- Segregación de actividades: Separa y detalla las responsabilidades de las diversas actividades con la finalidad de obtener una interacción entre todos los colaboradores creando un trabajo en equipo
- Coordinación: Se encarga de dividir a la empresa por departamentos que son las unidades que conforman la cadena de valor obteniendo mayor facilidad de implementación del control interno.

Para un adecuado elemento de organización se debe tener claro que cada colaborador de saber cómo realizar sus actividades, hasta donde la puede realizar y como conseguir el cumplimiento de los objetivos, este elemento siempre va de la mano con la guía de un buen líder que es aquel encargado de crear consecuencia de la responsabilidad, obligaciones y de la importancia del buen trabajo de sus colaboradores para el adecuado cumplimiento de objetivos.

- Sistemas y procedimientos.- Sistema adecuado para el registro pertinente de transacciones y procedimientos dentro de la operación y desarrollo de sus actividades, a continuación en la Ilustración 8 se detalla la conformación de los mismos.

Ilustración 8Sistemas y Procedimientos



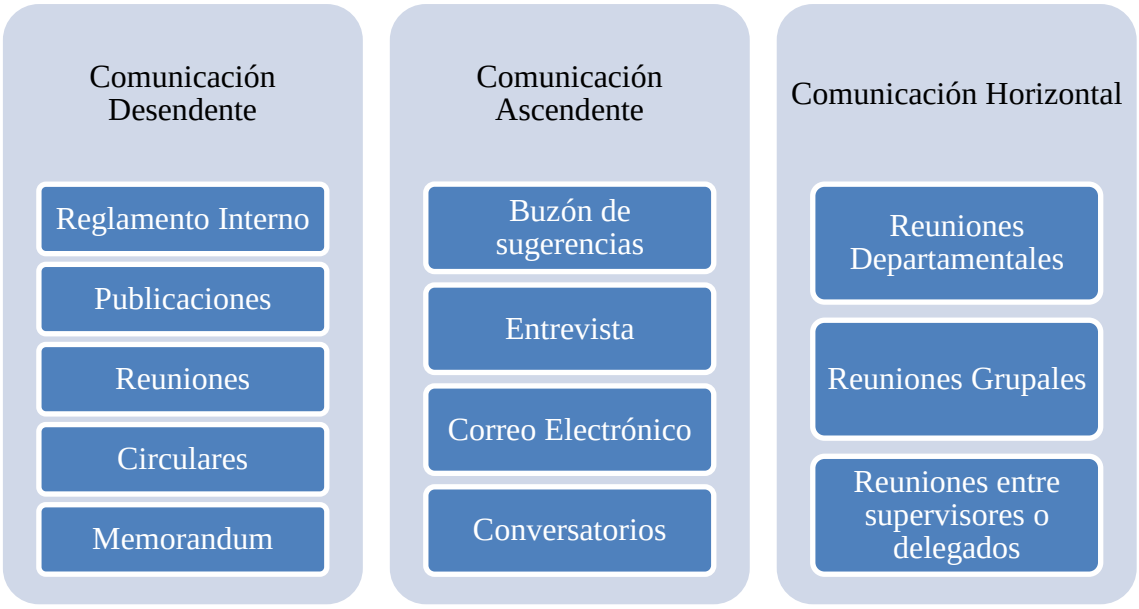
Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Samuel Alberto Mantilla B., 2013)

- Manual de procedimientos: Instrumento elaborado por la administración de la organización para sustentar las actividades cotidianas desarrolladas en la misma definiendo a los procedimientos como las actividades desarrolladas por todos los colaboradores en un orden lógico y cronológico precautelando los insumos de la organización para efectuar el adecuado bien o servicio ofertado.
- Sistemas (SI) O Tecnologías de Información (TI): Ayuda a la organización a la automatización de sus procesos operativos suministrando una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones, retroalimentación y aplicación de acciones correctivas logrando la obtención de ventajas competitivas y la adecuada administración de información.
- Formas de Comunicación Interna: Se encarga de mantener informado y motivado a los colaboradores de la organización mediante vías de comunicación permanente obteniendo respuestas e interacción con el personal que conforma la misma.

Para obtener una adecuada comunicación interna existen tres formas de comunicar dentro de la organización que se toma en cuenta la dirección en la que se comunica el mensaje estas se detallan a continuación en la Ilustración 9.

Ilustración 9 Formas de Comunicación Interna



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Equipo Editorial Buenos Negocio, 2018)

- Comunicación Descendente: La información se direcciona desde la gerencia y desciende por todos los niveles jerárquicos de la organización, tiene por objetivo informar políticas, objetivos e instrucciones generales.

Para la comunicación descendente se utiliza diversos mecanismos como se visualiza en la Ilustración 9

a) Reglamento Interno: Elaborado por la gerencia mediante el cual se detallan las obligaciones y prohibiciones sobre las actividades a realizar, horarios, estructura de la organización, infracciones y procedimientos de los mismos dentro del lugar de trabajo.
b) Publicaciones: Por medio de las publicaciones la gerencia informa y comparte la creación de nuevos artículos o implementación de nuevos servicios[i], detalla nuevas ofertas con sus respectivas restricciones próximamente aplicados a productos o servicios y
c) Reuniones: Pieza fundamental que posee la gerencia para poder organizar sus actividades, determinar el cumplimiento de objetivos, apoyo para la adecuada gestión de departamentos que permite a la organización mejorar y tener claro el curso de la empresa.
d) Circulares: Documento realizado por la gerencia dirigido a varios colaboradores en general, en el cual se detallan las noticias, información relevante, modificaciones de funciones, ofertas o descuentos y nuevas políticas a implementarse.
e) Memorándum: Documento interno realizado de carácter personal mediante el cual la Gerencia da a conocer indicaciones específicas, recomendaciones, instrucciones, disposiciones y sanciones hacia los colaboradores las mismas se serán archivadas y notificadas al Ministerio de Relaciones Laborales.

- Comunicación Ascendente: La Información se direcciona desde los sub departamentos hacia la gerencia ver ilustración 11; naciendo la información desde la base de la organización permitiendo a los operarios aportar con ideas, sugerencias o posibles soluciones. De esta manera la organización prioriza los conocimientos que se encuentran en los últimos niveles de jerarquización que es fundamental para el desarrollo y desempeño de actividades.

Para la comunicación ascendente se utiliza diversos mecanismos como se visualiza en la Ilustración 9.

a) Buzón de Sugerencias: Recolecta información desde los sub departamentos habilitando un canal que permite la mejora continua mediante la motivación del personal al tomar en cuenta sus opiniones y sugerencias desarrollando el sentido de pertenencia.
b) Entrevista: Método directo e individual de recolección de datos para generar información en pro a la mejora continua que genera los departamentos y su departamentos de producción donde interactúa el entrevistador y el entrevistado por medio del diseño de la entrevista que se encarga de especificar la información que se requiere, la importancia y validez de la misma.
c) Correo Electrónico: Brinda una comunicación instantánea y eficiente simplificando los procesos y reduciendo la burocracia en las empresas logrando una comunicación eficaz con la gerencia para la solución de conflictos o sugerencias dentro de las actividades que se realizan y la simplificación de procesos.
d) Conversatorios: Intercambios de experiencias, detalle de procesos, optimización de recursos que se realizan de manera grupal que tienen por objeto aclarar y despejar las dudas que se generen sobre una política, actividad, proceso, implementación o en la solución de conflictos.

- Comunicación Horizontal: La información se direcciona entre departamento o equipos de trabajo; son aquellos colaboradores que se encuentran en el mismo nivel jerárquico, tiene como objetivo promover la colaboración, trabajo en equipo y la recolección de información fundamental para los planes de acción preventiva.

Para la comunicación horizontal se utiliza diversos mecanismos como se visualiza en la Ilustración 9.

- Reuniones Departamentales: Tienen como objetivo coordinar las tareas y activadas a desarrollar, concretar planes de acción, informar al equipo de trabajo novedades o maneras de solucionar conflictos y equipos de trabajo.

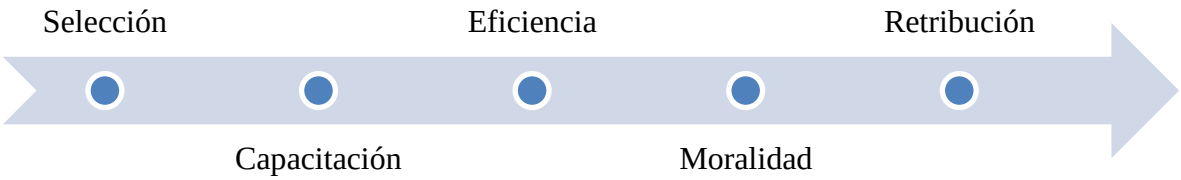
- Reuniones Grupales o de equipos de trabajo: Son aquellas que tienen como objetivo organizar las tareas designadas para el departamento o equipo de trabajo, planeación de turnos de trabajo, Soluciones o medidas a tomar correspondientes a trabajos mal elaborados o problemas de entrega. Toda reunión departamental debe obtener una razón clara que debe ser notificada a la gerencia para la aprobación de la misma.
- Reuniones entre Supervisores o Delegados: son desarrolladas por la línea de supervisores que son los encargados de supervisar las acciones realizadas por los supervisados; asegurando el mejor desempeño obteniendo resultados en pro del cumplimiento de metas de la organización mediante la fomentación del trabajo en equipo siempre motivando a sus colaboradores, las reuniones entre supervisores posee como objetivo el informar las diversas dificultades o conflictos generados y las vías detectadas para su solución.

Una adecuada comunicación interna permite a la empresa crear una cultura de comunicación considerando todas sus dimensiones manteniendo una interacción positiva entre los grupos de trabajo.

- Elementos del personal.- Personal apto, capacitado y con experiencia para la ejecución de funciones y obligaciones dentro de la organización los cuales se llevan a cabo con prácticas sanas y seguras priorizando la calidad y ejecución de los procesos establecidos y comunicados al personal.

Para obtener un equipo de trabajadores idóneos en el desarrollo y conformación de los departamentos la organización detalla los elementos de su personal tal como se observa en la Ilustración 10.

Ilustración 10Elementos del personal



Elaborado por: Katherine Pérez

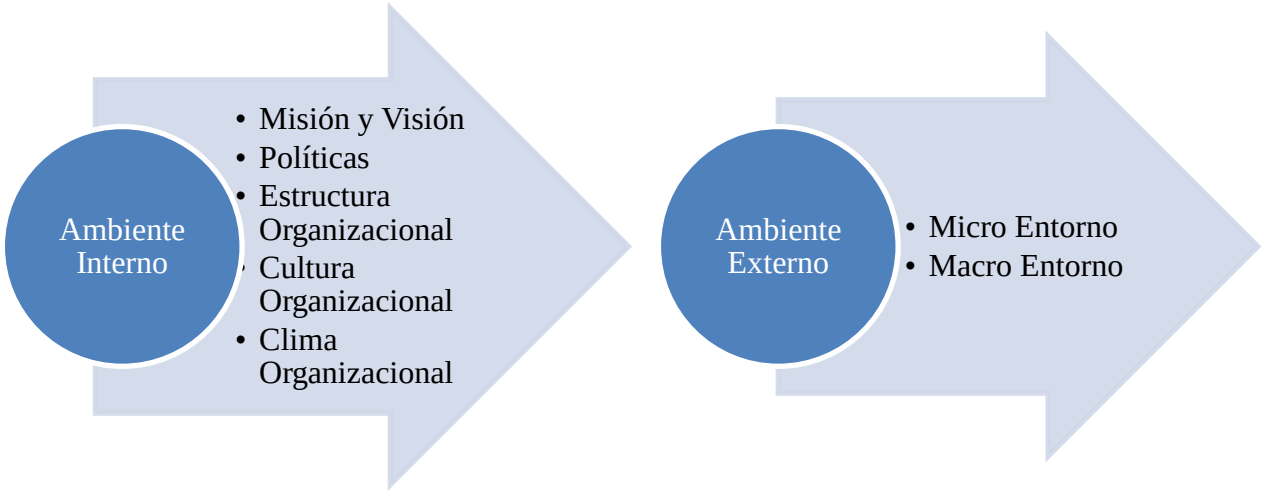
Fuente: (Samuel Alberto Mantilla B., 2013)

- Selección del personal: Tiene por objetivo seleccionar al candidato idóneo para un puesto de trabajo específico mediante el reclutamiento de los aspirantes que cumplen con el perfil diseñado por la gerencia para el desarrollo de las actividades a ser encomendadas.
- Capacitación del personal: Tiene por objetivo el perfeccionar el desenvolvimiento del colaborador en su puesto de trabajo para que de esta manera se logre con mayor facilidad en cumplimiento de las metas establecidas por la organización otorgado al mismo la mejora del conocimiento, habilidades y conductas dentro de un grupo de trabajo.
- Eficiencia del personal: Conduce a la obtención de resultados positivos dentro del profesionalismo del personal del trabajo que desarrolla de la mano con la responsabilidad y la autoevaluación que den como resultado la simplificación de trabajo.
- Moralidad del personal: Va de la mano con la "Estabilidad personal" que requiere todo colaborador para cubrir sus necesidades tanto biológicas como de crecimiento profesional; La satisfacción de los mismos permite a la organización obtener el compromiso del personal valioso para desempeñar funciones y actividades que mediante la capacitación y el desarrollo de destrezas potencializan el objetivo de la organización que es brindar un servicio y entregar un bien de calidad que satisfacen las necesidades de los clientes.
- Retribución: La retribución posee dos perspectivas dentro del organización que son:
- De la organización hacia el personal.- Retribución que reciben los colaboradores a cambio de del trabajo desempeñado retribuido a través del sueldo o salario, Bonos,

Horas Suplementarias y Extraordinarias, naciones, afiliación, seguro privado, décimo tercero y décimo cuarta remuneración.

- Del personal hacia la organización.- Retribución que obtiene la organización por el reconocimiento del alto compromiso, responsabilidad y cumplimiento de metas que beneficia a la organización ya que posee un clima organizacional adecuado y verdadero trabajo en equipo.
- Elementos de supervisión.-Permite evaluar las operaciones de cada departamento o procedimientos en los sub departamentos de las líneas producción que son examinadas ya que es el proceso más factible y de mayor proporción de información siempre tomando en cuenta sus componentes como se detallan en la Ilustración 11.

Ilustración 11 Componentes de Supervisión



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Victor Israel Barrios Rosas, 2011)

De la mano con los componentes de supervisión se busaca el cumplimiento de objetivos planteados de la mano de sus colaboradores.

Las tareas a desarrollar para una efectiva supervisión debe considerar tanto el ambiente interno como el externo de la organización que determinan la eficiencia y eficacia de la organización creando proyectos y estrategias de largo plazo donde se determinan las acciones a ejecutar teniendo con claridad a donde la organización dese llegar y que desea lograr.

Ambiente Interno.- Se conforma por elementos intangibles que se encuentran dentro de la organización como se detalla en la Ilustración 14.

- Misión y Visión: Delimitan los propósitos de la organización y otorga su distinción con la competencia.
- Políticas: Lineamientos implementados por la gerencia para el desarrollo de actividades, tareas asignadas y soluciones a problemas.
- Estructura Organizacional: Posición jerárquica de los colaboradores para las tareas a desarrollar dentro de la organización.
- Cultura Organizacional: Grupo de valores que distinguen a la organización.
- Clima Organizacional: Actitudes de los colaboradores y relaciones interpersonales entre los mismos.

Ambiente externo: Se conforma por elementos intangibles ajenos de la organización como se detalla en la Ilustración 15 que afectan directa o indirectamente al cumplimiento de los objetivos.

- Micro entorno: Elementos que influyen directamente a la organización en sus actividades diarias a desarrollar como se detalla en la Ilustración 12

Ilustración 12 Elementos del Micro entorno



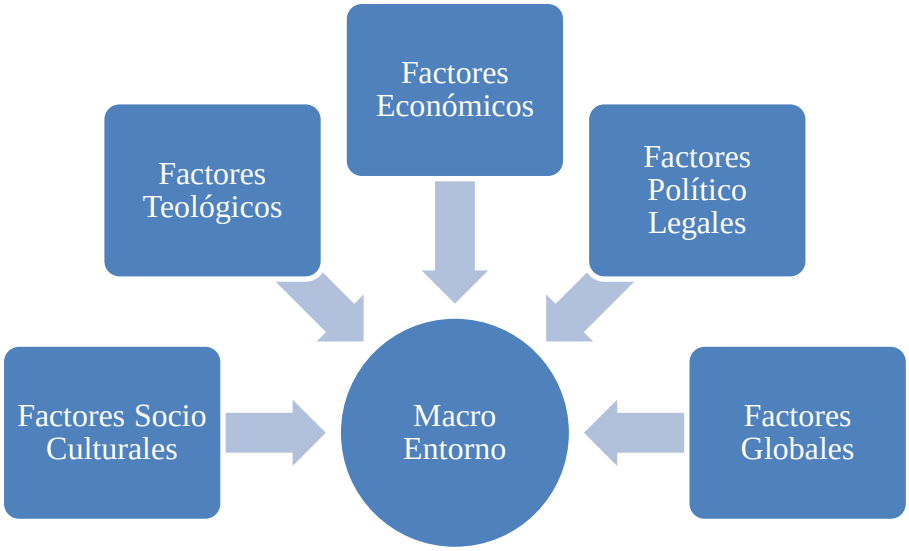
Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Victor Israel Barrios Rosas, 2011)

- Clientes: Son aquellas personas que adquieren los bienes o servicios que oferta la organización cumpliendo con las necesidades que los mismos requieres permitiéndole a la misma obtener un crecimiento sustentable con el pasar del tiempo.
- Proveedores: Organizaciones que facilitan a la empresa con la adquisición de materia prima para la producción de sus bienes o la prestación de servicios; los mismos insumos que se encuentran relacionados directamente con la calidad, costos y tiempo de entrega.
- Competidores: Organizaciones que producen y comercializan bienes y servicios similares a los que realiza la empresa enfocados para el mismo mercado y los mismos consumidores.
- Socios Estratégicos: Organizaciones que facilitan a la empresa la venta o distribución de los bienes elaborados.
- Organismos Reguladores: Dependencias Gubernamentales encargadas del cumplimiento de las leyes y ordenanzas establecidas en el país residente.

- Macro entorno: Elementos externos que influyen indirectamente a las actividades de la organización que deben ser de conocimiento para aprovecharlos o reducir su impacto, como se detalla en la Ilustración 13

Ilustración 13 Elementos del Macro entorno



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Victor Israel Barrios Rosas, 2011)

- Factores Socio Culturales: Determina las características demográficas que se encuentra conformada por la edad, Nivel Educativo, Distribución Geográfica y Densidad de Población y culturales que se encuentra conformada por Normas, costumbres y valores de la población en general.
- Factores Tecnológicos: Cambios tecnológicos que facilitan a las organizaciones a modificar sus productos para satisfacer nuevas necesidades creadas por la tecnología y facilita la reducción de procesos modificando la manera en la que se fabrican los productos.
- Factores Económicos: Son las condiciones de la economía que pueden ser en ciertos cambios positivos o negativos para las organizaciones.

a) Positivos: Generando oportunidades para las organizaciones ya que incrementa la demanda de los productos o servicios permitiendo su crecimiento.
b) Negativos: Generando amenazas para las organizaciones ya que la demandas disminuyen por la crisis que sufre un país ocasionando un incremento en el

desempleo imposibilitando a los clientes la obtención de los bienes o servicios ofertados por la empresa.

- Factor Político Legales: Constituido por los impactos que poseen las modificaciones en leyes, reglamentos y ordenanzas que delimitan el actuar de las organizaciones en materia tributaria, ambiental, civil, laboral o penal.
- Factores Globales: Forman parte de las oportunidades y amenazas de la organización cuando esta exporta o importa.

a) Positivos: Genera oportunidades a las organizaciones al importar su materia prima ya que las organizaciones extranjeras poseen mejor calidad en los mismos a un precio económico generado una ventaja competitiva.
b) Negativos: Genera amenazas a las organizaciones que exportan ya que compiten directamente con empresas extranjeras debido a los volúmenes de ventas y a que el país no posee una moneda propia por lo que sus productos son vendidos en dólares que es una desventaja para los productos ofertados por otros país como Colombia ya que por su tasa de cambio hace más atractivos y asequibles a sus productos.

El resultado principal de la supervisión es el trabajo en equipo de la mano de un buen clima organizacional en el que los miembros de cada equipo de trabajo de lo mejor de sí mismos en sus actividades diarias.

2.1.6. *Estructura del control interno.* Para poseer una estructura de control interno adecuado a las necesidades de la organización se debe terne muy claro cuáles son los objetivos y como se transforma los objetivos en los procesos idóneos para alcanzar el cumplimiento de los mismos mediante la cadena de valor que es con la cual el control interno trabajara de la mano para que las actividades cotidianas se realicen de manera eficaces, eficientes y posean la cualidad de ser evaluadas para así poseer una retroalimentación sobre los parámetros adecuados del control interno.

La adecuada estructuración de la empresa permite el adecuado establecimiento delos objetivos, procedimientos y políticas tomando en cuenta su importancia trascendental en la vida de la misma. Los objetivos son la razón fundamental de la existencia y los

procedimientos o pasos fundamentales para alcanzarlos (Rodriguez Valencia Joaquin, 2009)

2.1.7. *Clasificación del control interno.* Se clasifica al control interno por su función en administrativas y contables; y por las acciones en previo, concurrente y posterior.

2.1.7.1. *Por la función.* El control interno se clasifica por la función que desempeña según lo establecido en la organización en la cual predominan las actividades que forman los procesos.

Administrativos.

El control interno administrativo es adecuado y establecido por cada organización dependiendo de sus actividades para las cuales se debe tomar en cuenta tanto acciones correctivas como preventivas las cuales forman soportes implementados por la organización para el cumplimiento de objetivos que mediante su evaluación determinan si la entidad y el personal que la conforman cumplen con los procesos y políticas implementadas.

El control interno administrativo es aquel que Incluye dentro de sus parámetros la estructura de la organización, procedimientos, registros relacionados con los procesos de decisión donde para realizar una de las transacciones se necesita autorización por parte de la administración que son definidas como funciones administrativas asociada directamente con el logro de los objetivos y como un punto de partida para el control contable. (Samuel Alberto Mantilla B., 2013)

Dentro del control interno administrativo se implementa un plan de organización con sus correspondientes procedimientos y métodos tanto operacionales como contables, para el logro de objetivos administrativo de mediante los siguientes parámetros:

- Tener clara la situación de la empresa;
- Coordinar funciones y tareas entre la línea de supervisión y producción.
- Logro de los objetivos establecidos.

- Cumplimiento de las políticas establecías.

Para lograr el cumplimiento del logro de estos objetivos la administración debe establecer:

- El control del medio ambiente o ambiente de control.
- El control de evolución de riesgo.
- El control y sus actividades.
- El control del sistema de información y comunicación.
- El control de supervisión o monitoreo (Estupiñan Gaitàn Rodrigo, 2015)

Financieros o Contables.

Este control interno es el encargado de incrementar la base de datos mediante el cual la gerencia toma decisiones para la buena administración de la organización en la cual se mide la eficiencia y eficacia tanto de la operación como de la buena administración ejecutada por la tenencia y el personal sobre los bienes y recursos generados por la misma; Este control se encarga de verificar que las transacciones se encuentren registradas de forma oportuna, con su correcta valuación y valoración teniendo el cumplimiento con la base legal establecida por el ente regulador para de esta manera garantizar el cumplimiento de metas, objetivos y la validez de la información.

El control interno contable comprende en la implementación del plan a accionar de la organización donde se incluyen los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y la confiabilidad de los estados financieros cumpliendo con las siguientes características:

- Las transacciones se debe ejecutar de acuerdo a las autorizaciones sean generales o especificas según decida la administración.
- Las transacciones se deben registrar en su momento oportuno permitiendo de esta manera la preparación adecuada y oportuna de los estados financieros cumpliendo los principios de contabilidad generalmente aceptados y Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

- El uso de los activos debe ser realizado por personal autorizado por la administración. (Samuel Alberto Mantilla B., 2013)

Los objetivos que persigue el control interno contable son:

- Toda operación se debe registrar: oportunamente, por el importe correcto, en las cuentas apropiadas y en el periodo contable respectivo para la elaboración de los estados financieros y mantener el control contables de los activos.
- Toda operación debe realicen de acuerdo a los parámetros autorizados por la administración. (Estupiñan Gaitàn Rodrigo, 2015)

2.2. Métodos de evaluación de control interno

Los diversos sistemas de control interno que adoptan las entidades operan con distintos niveles de efectividad, un sistema de control interno es considerado efectivo.

Para que el control interno puede ser considerado efectivo la administración o alta gerencia posee una respuesta razonable que sugiere a que:

- Entiende el grado al que se alcanza los objetivos.
- Los informes financieros son preparados con confiabilidad.
- Se aplican los lineamientos y políticas establecidas.

"Dado que el control interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en un punto en el tiempo" (Estupiñan Gaitàn Rodrigo, 2015)

2.3. Ventajas y Desventajas del control interno

Para IMPRESIONES COLORES el control interno posee más ventajas que desventajas en su aplicación ya que su línea de producción requiere un control adecuado.

Dentro de las ventajas tenemos las siguientes:

- Prevenir en uso innecesario de recursos tanto materiales como en horas hombre.
- Cumplimiento y logro de metas.
- Confiabilidad de información financiera.
- Cumplimiento de políticas establecidas por la administración.
- Elaboración de trabajos mediante orden de producción y la adecuada entrega mediante factura.
- La adecuada implementación por parte de la administración contribuye al efectivo funcionamiento del control interno.
- Restricción del uso indebido del efectivo y de los recursos de la organización con el fin de obtener beneficio personal por parte de los colaboradores de la organización.
- Adecuada atención al cliente mediante la cual la organización identifica las necesidades y requerimientos que desea el mismo para de esta manera ser re direccionado al departamento adecuado.

Dentro de las desventajas tenemos las siguientes:

- El control interno no puede asegurar el cumplimiento de las regulaciones legales si los mismos no se encuentran especificados dentro de las políticas de la organización.
- El control interno no asegura que a empresa posea utilidades ya que eso depende de la adecuada distribución de costos y el porcentaje de ganancia que está estipulado por gerencia.
- EL volumen de órdenes emitidas al día dan como resultado una complicación para el control interno ya que debe ser minucioso en cuanto al cumplimiento de los parámetros establecidos ya que la culminación de los mismos es en la mayoría de 10 minutos y no se cuenta con personal adecuado para la verificación del cumplimiento.

2.4. Responsabilidad del control interno

Una adecuada implementación del Controlo Interno se desarrolla a través de métodos y procedimientos adaptados a la organización que con la colaboración de todo el personal que conforman la organización pero sobre todo el lineamiento a aplicar se da por la línea de supervisión quienes poseen la responsabilidad directa de salvaguardad los

bienes, verificar la eficiencia y la adecuada ejecución por parte de los departamentos de producción de la mano con las políticas implementadas.

Dentro del plan del control interno se debe tomar en cuenta en cada uno de sus departamentos la inmersión de sus colaboradores como agentes prioritarios de la implementación, ejecución y retro alimentación de las acciones tomadas siempre de la mano con la dirección contable y financiera para que tanto los registros como los implementos de producción sean tratados y distribuidos con precisión.

2.5. Informe COSO

El COSO se establece como un sistema integrado que tiene como objetivo el control interno que se encuentra detallado en un informe proporcionando un modelo estándar que proporciona a las organizaciones la posibilidad de su implementación para evaluar y mejorar su sistema de control y ejecución con eficacia y exactitud proporcionando al Gerente o la alta gerencia una manera viable de mejorar sus habilidades correspondiente a la toma de decisiones promedio de herramientas técnicas o informáticas correlacionadas a la productividad y competitividad.

Permite establecer dentro de la organización el concepto de control interno como el sistema que permite solucionar las necesidades de los clientes y que el personal encargado posea la capacidad de receptar estas necesidades de la manera clara para la adecuada utilización de insumos que dan como resultado el bien o servicio requerido por los clientes.

2.5.1. *Definición.* El COSO es un marco de referencias diseñado para reducir el fraude en las organizaciones y mejorar su desempeño a través de un marco general y orientaciones específicas sobre la gestión de riesgo, control interno y disuasión de fraude la misma que para su implementación debe ser adecuada para la organización donde se comprenda con claridad su giro del negocio. (Deloite, Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, 2015)

2.5.2. *Importancia.* La importancia de la implementación del modelo COSO para IMPRESIONES COLORES radica en sus actividades cotidianas ya que por su expansión se necesita una herramienta de control que permita medir la eficacia y eficiencia de los departamentos implementados con relación al cumplimiento de las metas y objetivos de la misma ya que el modelo COSO se acopla a las actividades de la misma como un todo.

El control interno posee una gran importancia al estar inmerso en las actividades de la entidad en los mismos que para cumplir su eficacia y eficiencia también se toma en cuenta la calidad de los servicios y bienes que la misma entrega a sus clientes que poseen la principal característica que es el satisfacer sus necesidades para esto no se puede pasar por alto la planeación y aplicación del sistema de control interno adecuado a la entidad y a su segmento de mercado que requiere de sus bienes y servicios.

El control interno es efectivo si la gerencia posee seguridad del logro de objetivos, existencia confiable de la elaboración de estados financieros y la implementación adecuada de políticas y regálenos puesto que es un proceso que se puede determinar cómo efectivo mediante la evaluación de sus componentes.

Análisis del personal encargado.

Dentro del desarrollo del control interno se debe analizar desde el departamento de Gerencia ya que es quien determina la dirección de la entidad, la responsabilidad de sus colaboradores dentro de sus tareas asignadas al puesto de trabajo y delimitar el actuar de los mismos para la implementación del Control Interno, la gerencia también es la encargada de seleccionar el personal adecuado que cumpla con las funciones de supervisar y dar seguimiento con el plan de implementación de los mecanismos de control aportando a la organización seguridad parcial ya que posee limitaciones inherentes a los sistemas de control.

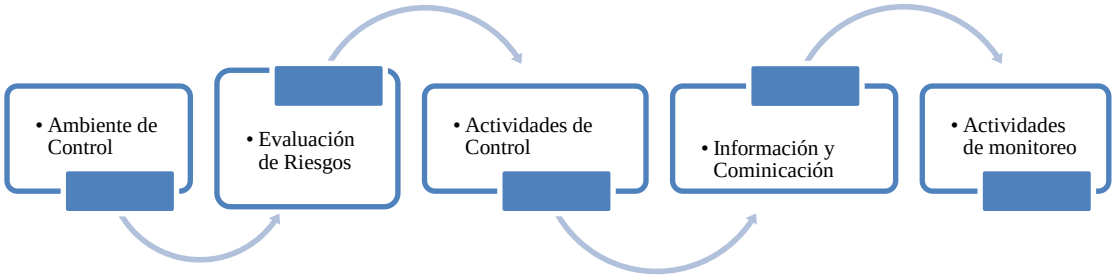
2.5.3. *Objetivos.* Los objetivos de la implementación del COSO son:

- Mejorar, ampliar y actualizar los conceptos de control interno

- Reconocer las actividades y los cambios entorno a la organización.
- Diseño e implementación de controles adecuados a cada componente y de acuerdo a la organización.
- Responsabilizar a la administración de la empresa del adecuado funcionamientos de los componentes para contar con la eficacia del control interno.

2.5.4. *Componentes del COSO.* El CONTROL INTERNO se encuentra conformado por cinco componentes detallados en la Ilustración 14; que permiten el desarrollo integrado del proceso convirtiéndolo en dinámico e interactivo donde se considera sus diecisiete principios que se convierten en conceptos relacionados con sus componentes para el establecimiento efectivo del sistema de control interno.

Ilustración 14Componentes del COSO



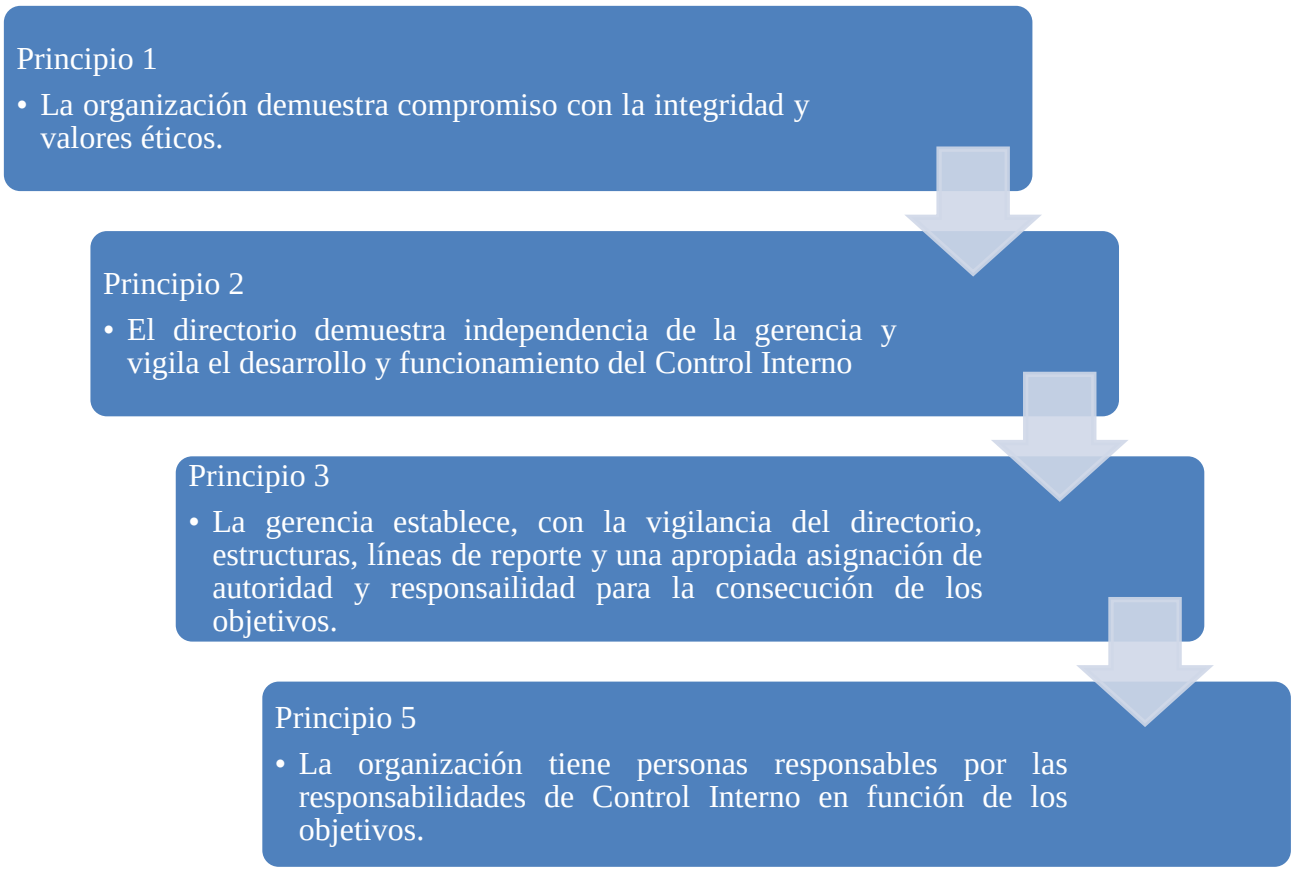
Elaborado por: Katherine Pérez
Fuente: (Deloite, Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, 2015)

2.5.4.1. *Ambiente de control.* Provee las bases fundamentales para la implementación del control interno junto con los 5 principios correspondientes al ambiente de control que se detallan en la Ilustración 15 los mismos que delimitan las actividades de la organización enfatizando en la disciplina que debe poseer la estructura de la misma demostrando el compromiso y la lealtad en su accionar donde:

- Establece políticas que soportan el logro de los objetivos.
- Los valores éticos que implemente la organización son fundamentales para el sistema de control.

- Implementación de una línea de supervisión sobre el desarrollo y rendimiento del control interno.
- Establecimiento de la estructura, supervisión, autoridades y responsabilidades.
- Desarrollo de reportes de supervisores hacia las autoridades.
- Capacitar y desarrollar las aptitudes del personal competente.
- Comprometer al personal al cumplimiento responsable del sistema de control interno.
- Las normas que rigen la conducta de los colaboradores son claros y específicos para todos los niveles de la organización.
- La conducta del desempeño a nivel individual o por departamentos se evalúan en función de las políticas establecidas.
- Las expectativas y requerimientos de la implementación del control interno se lleva a cabo por parte de la línea de supervisión independiente a la gerencia con la responsabilidad de velar el bienestar de la organización.

Ilustración 15 Principios correspondientes al Ambiente de Control



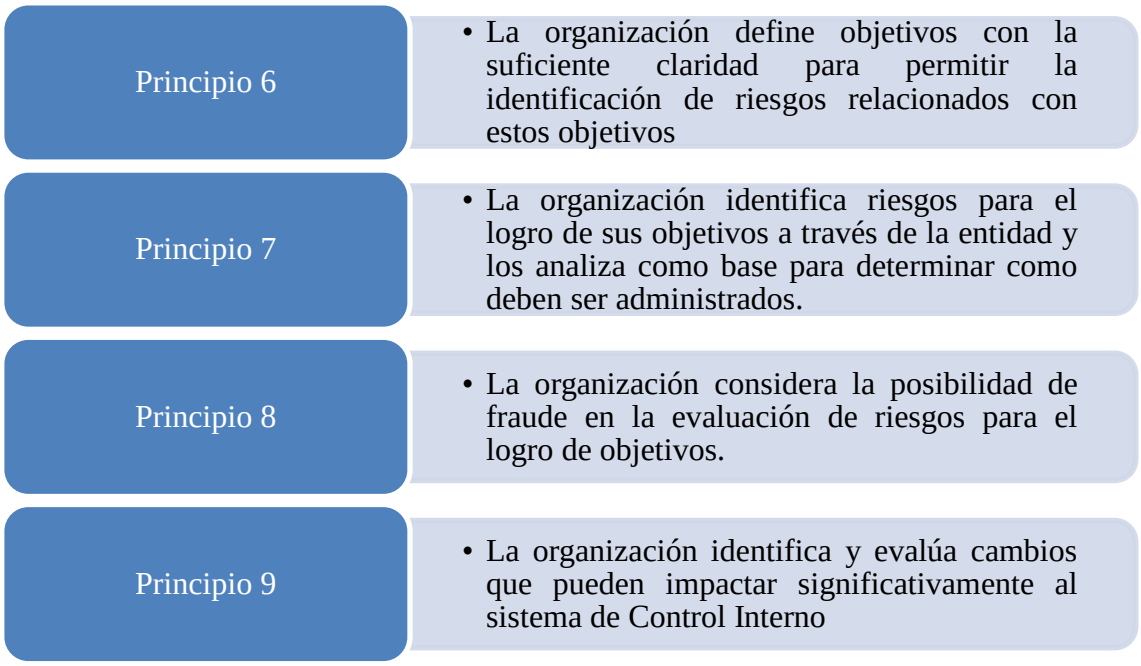
Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (PwC, 2013)

2.5.4.2. *Evaluación de riesgos.* Identifica los riesgos tanto internos como externos que amenacen el no cumplimiento de los objetivos planteados para de esta manera junto con los 4 principios correspondientes a la evaluación de riesgos detallados en la Ilustración 16; la organización deba combatirlos creando un plan de acción que permita replantear el contexto del modelo de negocio o en el mismo modelo recordando siempre que cada empresa posee diversos riesgos tanto internos como externos para la identificación de los mismos se recomienda establecer objetivos por cada departamento facilitando la identificación de los riesgos asociados al cambio.

- Alineación de los objetivos con las leyes, regulaciones y normas vigentes en el país.
- Todos los objetivos deben ser medibles y aplicables para la organización de esta manera su evaluación será la idónea.
- La línea de supervisión se encarga de la evaluación de riesgos y la elución del control interno.
- Establecer e identificar los riesgos relacionados con los objetivos de esta manera sean claros y puedan ser valorados.
- Análisis y determinación de riesgos para determinar su solución o plan de acción.
- Mediante la evaluación de riesgos se analiza la posibilidad de fraude en la organización.
- Identificar los cambios significativos para el control interno previo a la evaluación de la probabilidad de los mismos.
- Implementación de niveles de evaluación.

Ilustración 16 Principios correspondientes a la Evaluación de Riesgos



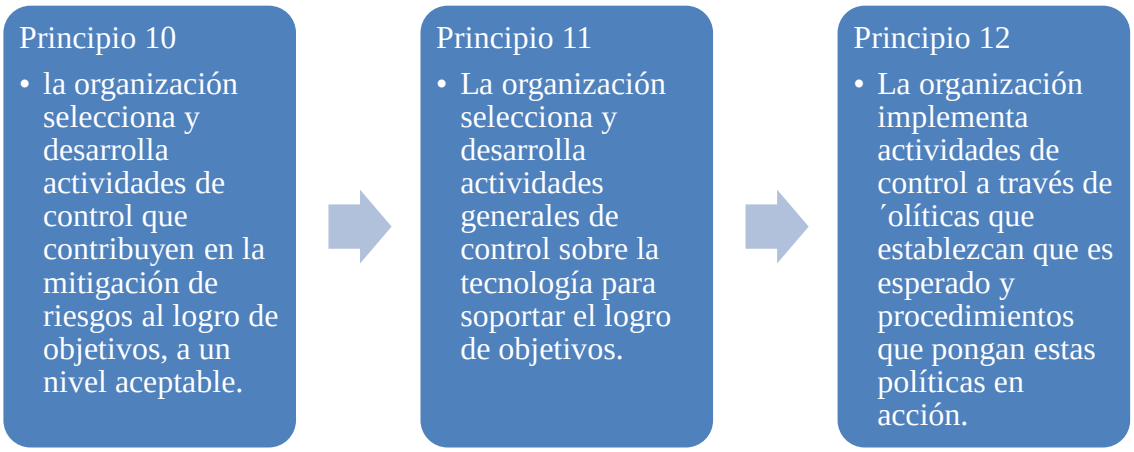
Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (PwC, 2013)

Para la evaluación de riesgos es muy importante analizar los factores internos y externos que pueden afectar al cumplimiento de los objetivos y a la implementación del control interno.

2.5.4.3. *Actividad de control.* Acciones que se detallan en la Ilustración 17; estableciditas mediante los principios correspondientes a las actividades de control que se detallan en la Ilustración 18 y las políticas establecidas por la gerencia o administración para asegurar el cumplimiento de los objetivos que deben ser realizados por todos los niveles que conforman la organización las mismas que deben estar evaluadas en cada etapa del proceso de la mano con la tecnología implementada.

Ilustración 17 Principios correspondientes a la Actividad de Control

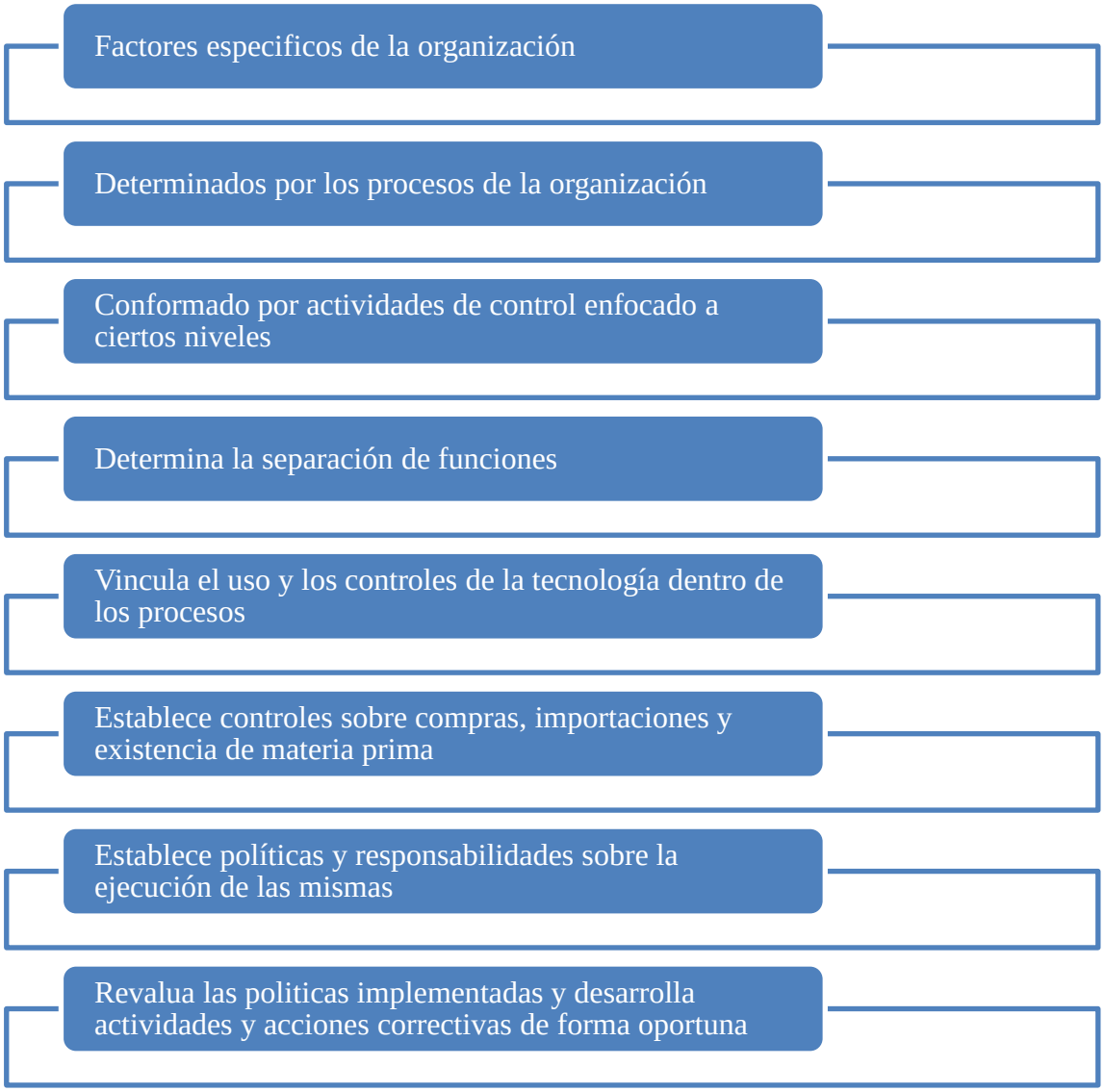


Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (PwC, 2013)

- Seleccionar y desarrollar las actividades de control integrando la evaluación de riesgos de acuerdo a las actividades de la organización.
- La línea de supervisión supervisa el adecuado desarrollo del control interno.
- Mitigar los riesgos que puede enfrentar la organización mediante actividades específicas del Control Interno
- Desarrollar actividades conjuntas con la tecnología para contribuir con el Control interno.
- Mediante la aplicación de policías que son de conocimiento general para los colaboradores son soporte para el cumplimiento del Control interno.
- Toma de decisión por parte del personal responsable encargada de evaluar resultados.
- Revaluación de políticas mediante la revisión periódica de las actividades de control de acuerdo al cumplimiento del control interno.

Ilustración 18 Actividades de Control

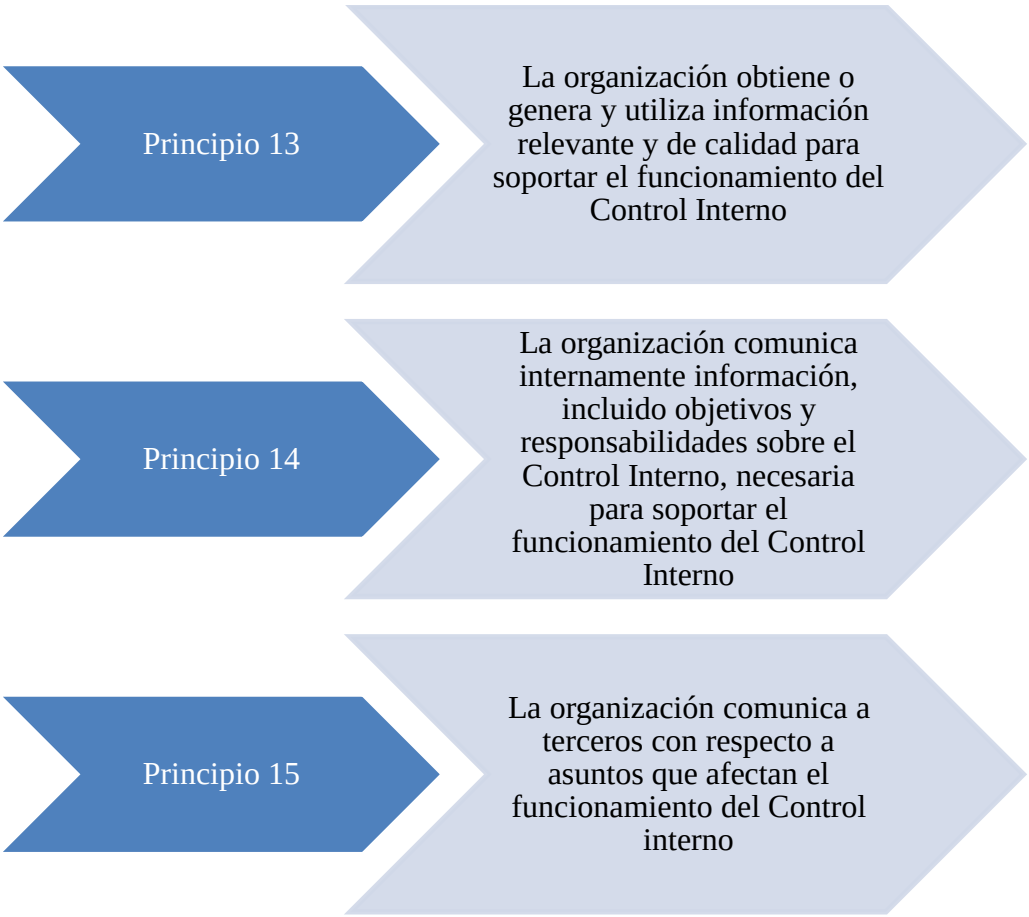


Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (PwC, 2013)

2.5.4.4. *Información y comunicación.* La información es esencial para la organización tanto interna como externa ya que determina internamente las responsabilidades que posee los colaboradores en pro del control interno y en la comprensión de su importancia, Externamente soporta la obtención de información necesaria para la realización de controles que ayudan al cumplimiento de las necesidades requeridas por sus clientes como se detallan en la Ilustración 20; de la mano con los principios correspondientes a la información y comunicación que se detallan en la Ilustración19 permitiendo la especificación detallada de la comunicación e información necesaria y relevante.

Ilustración 19 Principios correspondientes a la Información y Comunicación



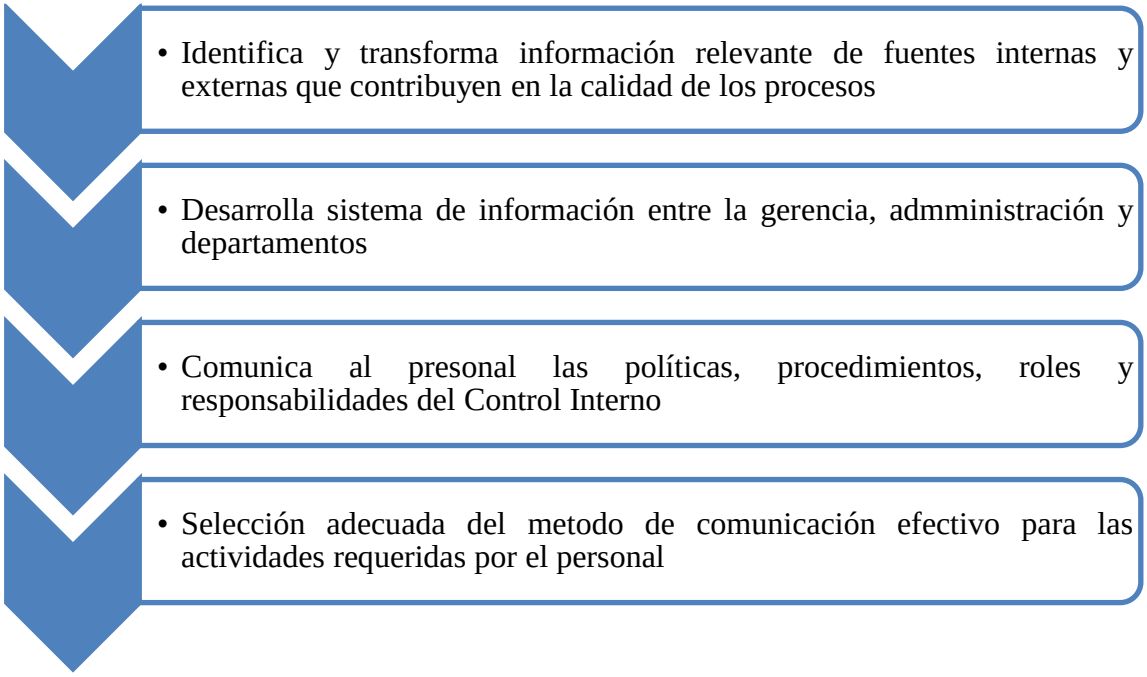
Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (PwC, 2013)

- Genera información relevante para el buen funcionamiento del control interno.

- Identifica la información relevante generada para soportar el funcionamiento de los componentes del control interno que debe ser comunicada al personal de la organización para el logro de objetivos.
- Analiza con la gerencia la información recolectada para determinar el accionar del control interno en pro a los beneficios de la organización.
- Mediante la implementación del control interno la organización genera información relevante y de calidad que soporta al buen funcionamiento del mismo.
- Comunica a los colaboradores información de manera interna tanto del cumplimiento de los objetivos como las actividades que forman parte de las tareas de los puestos de trabajo que es responsabilidad de los mismos su eficaz funcionamiento en pro del control interno.
- Para el buen funcionamiento del control interno la organización requiere informar internamente a todo su personal la importancia de cada colaborador dentro del control interno al igual que sus responsabilidades.
- Adecuado nivel de confianza con proveedores y clientes respecto a situaciones que afectan a la implementación del control interno.
- Comunicación y obtención de información relevante hacia clientes, proveedores.

Ilustración 20Identificación y Comunicación

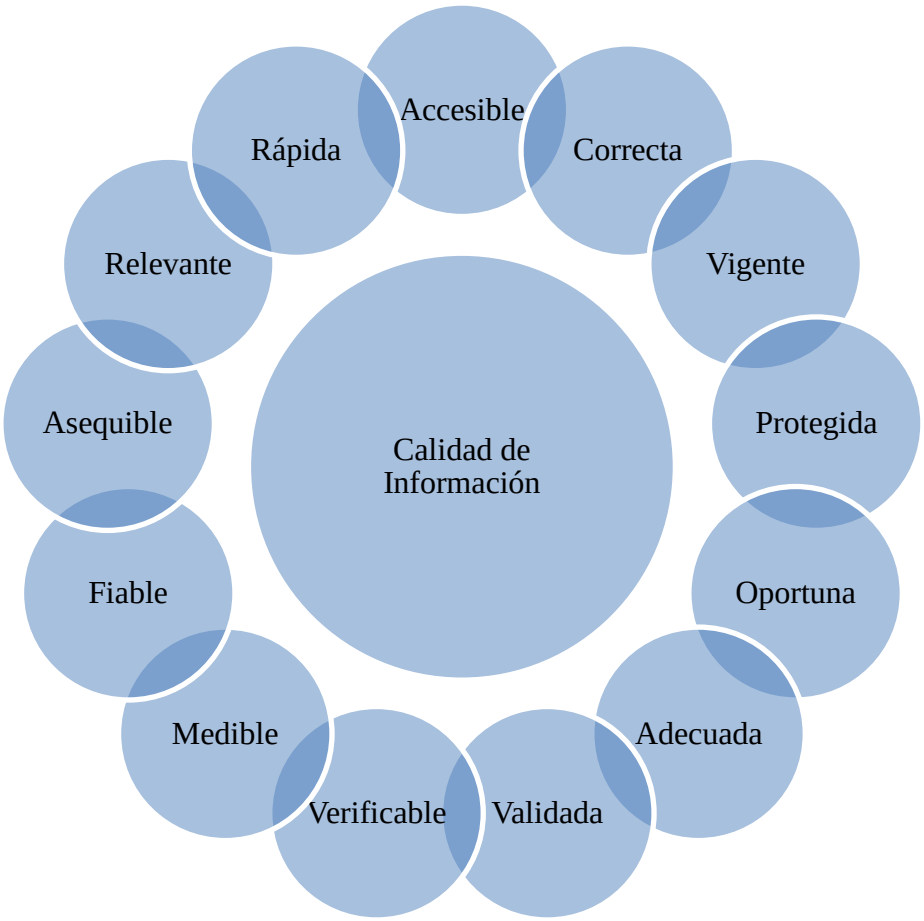


Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (PwC, 2013)

La información recolectada por la organización debe poseer las siguientes características que se detallan en la Ilustración 21; para soportar el funcionamiento de los componentes que conforman el control interno y el logro de los objetivos.

Ilustración 21 Característica de Información de Calidad



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (PwC, 2013)

- Accesible: Medios, mecanismos y alternativas técnicas que permiten a los usuarios emitir y recibir la información.
- Correcta: Información relevante a las actividades de la empresa, importantes para el desarrollo y desempeño de las actividades.
- Vigente: Información que se encuentra actualizada en un periodo máximo de 12 meses y que se encuentra válida para su análisis.

- Protegida: Protección de los bienes intangibles de la empresa como lo son la cartera de clientes, precios, conocimiento del mercado, gustos y preferencias que satisfacen los bienes o servicios, etc.; mediante los sistema operativo manejado por la empresa el mismo que posee limitación de la información para el personal no autorizado.
- Oportuna: Información útil que depende de la manera en que se procesa y comunica la información requiriendo su exactitud para la toma adecuada de decisiones.
- Adecuada: Permite tomar decisiones acertadas ya que se basa en datos sólidos y específicos a la hora de ser analizados.
- Validada: Proceso que da fuerza o firmeza a la información que cumple con las especificaciones y se descartan o desechan información invalida.
- Verificable: La información debe poseer referencias de origen que permite al usuario verificar su valides y la fuente de información.
- Fiable: Posee fuentes externas e internas de calidad que son aquellas que se reportan a los organismos reguladores.
- Medible: Información tangible que permite medir el avance para la obtención de los objetivos establecidos.
- Asequible: Obtención idónea de información fácil de comprender, medir y favorecer a la toma de decisiones.
- Relevante: Información importante y necesaria para la toma de decisiones.
- Rápida: Rápido acceso a la información y sencilla obtención.

Para la recolección de esta información se utilizan fuentes de datos internas y externas, esta información se obtiene de la siguiente manera como se detalla en la Ilustración 22:

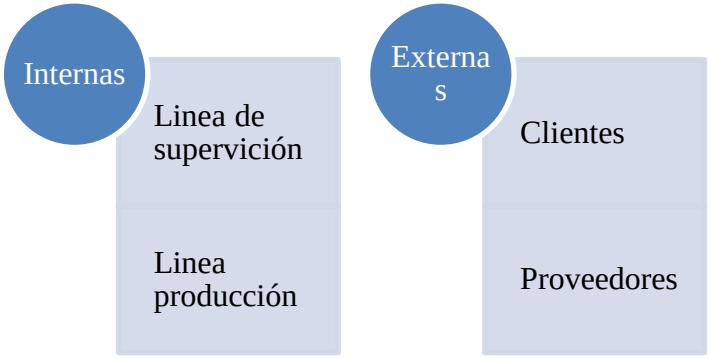
- Interna: Recopila información esencial para la organización de los colaboradores.

a) Línea de Supervisión: Se recopila información sobre el nivel de producción, numero de colaboradores necesarios para los su departamentos, tiempo requerido para la elaboración de dicho bien o servicio, Materia prima requerida etc.
b) Línea de Producción: Se recopila información sobre el estado del material entregado por los proveedores, nivel de satisfacción de los clientes, optimización de recursos y tiempo en la elaboración de bienes o prestación de servicios.

- Externa: Recopila información de clientes y proveedores

a) Clientes: Se recopila información sobre la satisfacción de los bienes y servicios prestados, modificación para la mejora de los mismos, requerimiento de nuevos bienes o servicios, etc.
b) Proveedores: Se recopila información sobre nueva materia prima, costos, modificación de los componentes de las mismas y créditos otorgados, etc.

Ilustración 22Fuentes de información y comunicación



Elaborado por: Katherine Pérez
Fuente: (PwC, 2013)

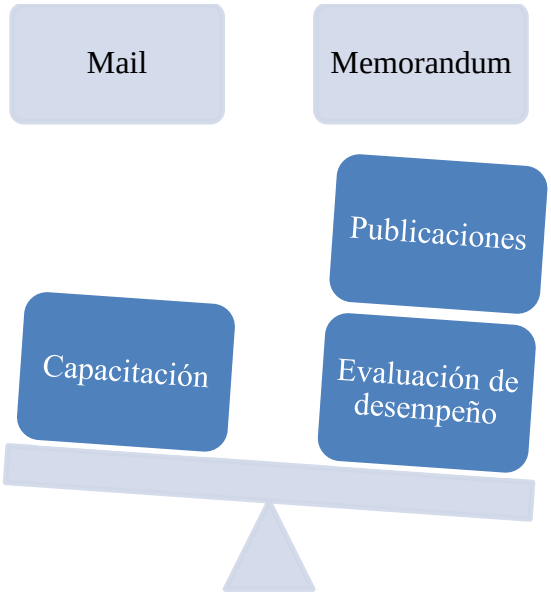
La información que genera la organización en pro del buen funcionamiento del Control Interno debe ser informada hacia las fuentes internas y externas de la manera más adecuada y estas son las siguientes que se encuentran detalladas en la Ilustración 23:

- Mail: Principal medio de comunicación, debe ser usado con responsabilidad para el logro de una comunicación efectiva entre los colaboradores de la organización que debe cumplir con los siguientes requerimientos:

a) Asunto: Título de pocas palabras que exprese en una frase el tema del email.
b) Estructura del mensaje: Está compuesto por fecha, cuerpo y despedida.
c) Firma institucional: Firma del remitente que está conformado por el logo de la organización nombre del emisor, cargo que ocupa en la institución, teléfono y extensión
d) Cortesía y respeto: Como en toda comunicación debe expresar respeto hacia el receptor siendo más efectivo el mensaje y la respuesta.

- Capacitación: El requerimiento de actualizaciones de nuevos procesos y de los ya existentes en forma periódica es esencial para la organización ya que al no realizarse de manera continua la línea de producción no logrará optimizar tanto los insumos así como el tiempo de producción no aportando a la organización y perdiendo competitividad y productividad frente a los competidores.
- Memorándum: Informa de manera personal y escrita la modificación de las actividades o tareas encargadas, así como modificación de horarios, requerimiento de trabajo en horas suplementarias o extraordinarias, modificación de facturación, etc.
- Evaluación de desempeño: Se encuentra vinculado al desarrollo de los colaboradores dentro de la organización y su evaluación permite definir con claridad el desempeño del personal dentro de las tareas permitiendo desarrollar acciones correctivas que mejoren el desempeño.
- Publicaciones: Permite a la organización poseer una conexión directa con sus clientes creando y compartiendo la creación de nuevos productos o servicios, creación de ofertas, etc.; permitiendo al consumidor obtener información clara y oportuna.

Ilustración 23 Fuentes de Comunicación



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (PwC, 2013)

La comunicación hacia fuentes internas debe ser para toda la organización de manera ascendente, descendentes y entre los niveles de la organización recibiendo de la gerencia las responsabilidades dentro del control interno de manera clara.

- Línea de supervisión: Se detallan las decisiones tomadas para la solución de conflictos o adecuación de tiempos de entrega.
- Línea de producción: Se detallan las actividades, Ordenes de pedido a realizarse en un tiempo determinado y las modificaciones en horarios y funciones a desarrollar.

La comunicación externa posee dos finalidades:

- Comunicar de manera interna hacia la organización proporcionando información relevante para sus procesos de las fuentes externas.
- Comunicar de manera externa en respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes y proveedores.

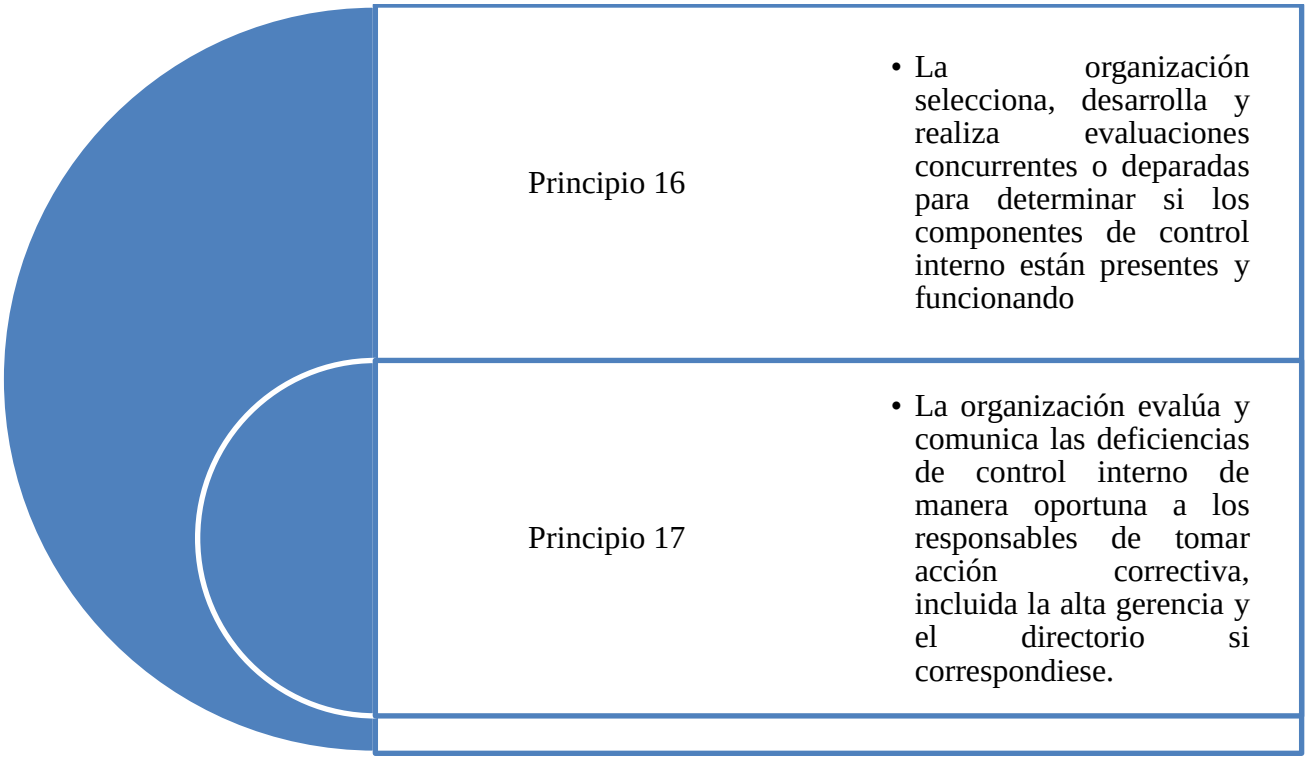
Esta información recolectada se transforma en la implementación de políticas conformando un conjunto de actividades desarrolladlas por todos los colaboradores dentro de los procesos establecidos ayudando a la organización en la generación de información misma que es medible para la evaluación de responsabilidad y desempeño en pro del cumplimiento de objetivos

- Clientes: Se informa formas de pago, descuentos, ofertas , horarios y días de atención:
- Proveedores: Se informa horario de recepción de material, facturas, entrega de retenciones y entrega de pagos.

2.5.4.5. *Monitoreo o Supervisión y seguimiento.* Determina si cada componente y principios que se encuentran detallados en la Ilustración 24del control interno se encuentran dentro de las políticas y funcionamiento de la empresa mediante la evaluación de a información generada por la misma que permite realizar un plan de acción oportuno ante los riesgos.

- El diseño del sistema de control implementado es el mismo que debe ser utilizado para las evaluaciones a realizar.
- La evaluación debe estar realizada por personal apto con conocimiento adecuado para analizar y comprender lo que va a ser evaluado.
- Todas las evaluaciones pertinentes integra a los procesos de la organización que se ajusta a los cambios de la misma.
- La línea de supervisión evalúa el alcance de las actividades mediante el análisis, monitoreo y acciones correctivas de las falencias identificadas por la implementación de políticas por parte de gerencia.
- Dentro de las funciones del control interno se debe desarrollar continuas evaluaciones de los componentes del control interno y de su adecuado 9funcionamiento en pro de las necesidades de la organización.
- Para realizar las acciones correctivas la gerencia y la línea de supervisó evalúa los resultados de los componentes y comunica a sus colaboradores de las acciones a tomar.

Ilustración 24 Principios correspondientes al Monitoreo o Supervisión y seguimiento



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (PwC, 2013)

CAPITULO III

DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

En este capítulo se anualiza la estructura de la organización y el proceso de producción mediante los cuales se da a entender su funcionamiento y las tareas esenciales a ser controladas para evitar el fraude detectado por la gerencia.

3.1. Análisis FODA de la empresa impresiones colores

La matriz FODA (ver Tabla1) nos permite determinar cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que poseen la organización para de esta manera potencializar su situación competitiva, lo cual nos conlleva a formar cuatro series de estrategias distintivas, al elaborar las mismas se debe elaborar la matriz FODA que para IMPRESIONES COLORES se encuentra conformada de la siguiente manera:

Tabla 1 Matriz FODA

	POSITIVOS	NEGATIVOS
FACTORES INTERNOS DE LA EMPRESA	◊ Cuenta con personal capacitado ◊ Cuenta con tecnología de punta ◊ Productos de calidad y servicios eficientes ◊ Productos de calidad y servicios eficientes ◊ Aprendizaje de nuevas tendencias en el mercado ◊ Creación de promociones en beneficio para los clientes ◊ Variedad de productos y servicios ◊ Líder en el mercado de imprenta digital ◊ Productos y servicios de calidad para sus clientes ◊ Excelente posicionamiento en la mente del profesional grafico	◊ No brinda capacitación continua sobre atención al cliente para el personal. ◊ Falta de compromiso del personal hacia la empresa. ◊ No conformar un departamento especializado en el servicio técnico de la maquinaria. ◊ No existe el trabajo en equipo entre departamentos. ◊ Falta de rotación del personal para el conocimiento y dominio de procesos. ◊ Falta de responsabilidad en la recepción y culminación de la orden de trabajo.
FACTORES EXTERNOS	◊ Satisfacer las necesidades del profesional grafico ◊ Expandir el negocio por medio de la apretura de nuevas sucursales a nivel nacional ◊ Potencializar el área de importación tanto de materia prima como de productos publicitarios ◊ Atención al cliente. continuo.	◊ Incremento de aranceles y cantidades limitadas para la importación. ◊ En el caso de las importaciones de materia prima existe la posibilidad de que la misma llegue en mal estado. ◊ Nuevos competidores con ventajas competitivas en el mercado ◊ Situación económica y política del país

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Mediante la matriz FODA se obtiene un marco conceptual que permite un análisis sistemático facilitando la comparación de amenazas y oportunidades externas respecto de las fortalezas y debilidades internas de la organización mediante una serie de estrategias derivadas de la matriz FODA como se detallan en la Ilustración 25

Ilustración 25Estrategias Matriz FODA

FACTORES EXTERNOS / FACTOORES INTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	◊ Satisfacer las necesidades del profesional grafico ◊ Expandir el negocio por medio de la apretura de nuevas sucursales a nivel nacional ◊ Potencializar el área de importación tanto de materia prima como de productos publicitarios ◊ Atención al cliente. continuo.	◊ Incremento de aranceles y cantidades limitadas para la importación. ◊ En el caso de las importaciones de materia prima existe la posibilidad de que la misma llegue en mal estado. ◊ Nuevos competidores con ventajas competitivas en el mercado ◊ Situación económica y política del país
FORTALEZAS ◊ Cuenta con personal capacitado ◊ Cuenta con tecnología de punta ◊ Productos de calidad y servicios eficientes ◊ Productos de calidad y servicios eficientes ◊ Aprendizaje de nuevas tendencias en el mercado ◊ Creación de promociones en beneficio para los clientes ◊ Variedad de productos y servicios ◊ Líder en el mercado de imprenta digital ◊ Productos y servicios de calidad para sus clientes ◊ Excelente posicionamiento en la mente del profesional grafico	FO PLAN DE ACCION SOBRE LAS VENTAJAS COMPETITIVAS	FA ALIANZAS ESTRATEGICAS CON PROVEEDORES Y PROFESIONALES GRAFICOS
DEBILIADES ◊ No brinda capacitación continua sobre atención al cliente para el personal. ◊ Falta de compromiso del personal hacia la empresa. ◊ No conformar un departamento especializado en el servicio técnico de la maquinaria. ◊ No existe el trabajo en equipo entre departamentos. ◊ Falta de rotación del personal para el conocimiento y dominio de procesos. ◊ Falta de responsabilidad en la recepción y culminación de la orden de trabajo.	DO ESTABLECER POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS EFECTIVOS	DA ESPECIFICACION DE TAREAS POR PUESTOS DE TRABAJO

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Harold Koontz; Heinz Weihrich; Mark Cannice, 2012)

Los resultados negativos que IMPRESIONES COLORES se encuentra focalizado en solucionar se han creado por la expansión que permite a la misma obtener e implementar

tecnología de punta a bajos costos que sumado un margen de utilidad deseada por gerencia ha permitido fijar precios asequibles para su clientela.

- La estrategia DA.- El objetivo de esta estrategia es minimizar debilidades internas y amenazas externas; mejor conocida como la estrategia mini-mini.

IMPRESIONES COLORES con la estrategia mini-mini ha identificado su necesidad por específicas tareas a desempeñar en los diversos puestos de trabajo que sus procesos requieren que se han creado durante su tiempo de funcionamiento y como resultado de su expansión.

Con esta estrategia se busca minimizar las debilidades y las amenazas mediante la potencialización de su estructura organizacional donde sus colaboradores reconocen ¿Quiénes son?, ¿A dónde van?, ¿Cómo se maneja la organización?, ¿Cuáles son los departamentos que conforman la misma?, ¿Cuáles son las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo que desempeñan?

- La estrategia DO.- El objetivo de esta estrategia es minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades desarrollando las áreas débiles para aprovechar las oportunidades del ambiente externo.

IMPRESIONES COLORES con la estrategia mini-Max ha determinado la necesidad de establecer políticas y procedimientos efectivos para sus diversos procesos que requieren diversas pautas de proceder o solucionar diversos conflictos ocasionados con el trabajo del día a día.

Al analizar esta estrategia se rebeló que IMPRESIONES COLORES no cuenta con una guía mediante la cual se establecen los pasos a seguir sobre distintas funciones donde se requiere que todos sus colaboradores conozcan dichas funciones dentro de cada departamento, colaboradores que lo integran, funciones individuales a realizar y grupales dentro de la cadena de valor organizacional donde se involucran varios procesos y se debe mantener un flujo continuo de producción.

- La estrategia FA.- El objetivo de esta estrategia es utilizar las fortalezas para contrarrestar las amenazas del ambiente externo utilizando sus fortalezas tecnológicas, financieras, gerenciales o de marketing para contrarrestar a un nuevo productor o a un producto o servicio nuevo.

IMPRESIONES COLORES mediante la estrategia FA o MAXI-MINI se propone analizar la creación de un departamento de importación mediante las negociaciones obtenidas con sus proveedores le permitan obtener bajos costos en la importación de materia prima fabricada por proveedores chinos especializados en insumos para todas las actividades realizadas por los profesionales gráficos denominadas artes gráficas, los mismos que serán sus clientes potenciales en la producción y venta de dicha materia prima dentro del Ecuador con precios accesibles que permitan desarrollar productos publicitarios de bajo costo y alta calidad para esto se toma en cuenta las ventajas y desventajas que posee la importación de materia prima china .

Ventajas

- Bajos costos
- Se realiza el producto de acuerdo a las exigencias del mercado
- Calidad de los productos de acuerdo a la fabricación solicitada
- Trato directo con el fabricante por lo cual se obtiene mejores descuentos por cantidad de compra y calidad requerida

Desventajas

- Altos costos de viaje hacia y dentro de china
- Pago del impuesto de salida de divisas o ISD que corresponde al 5% montos mayores a $5000 dólares americanos
- Pago de AD-VALOREM o arancel cobrado a las mercancías aplicando sobre la base imponible de la importación (costo, seguro y flete).
- Pago de DOSINFA o fondo de desarrollo para la infancia corresponde el 0,5% sobre la base imponible.

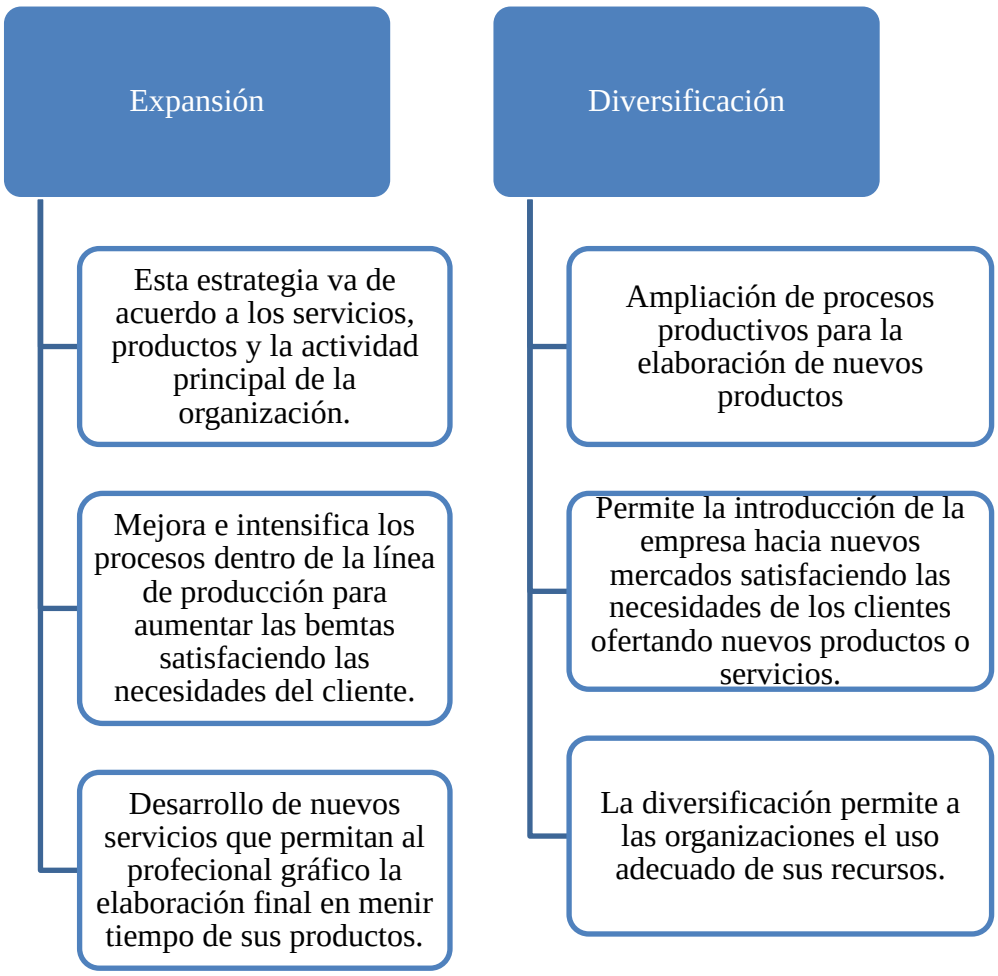
- Pago de ICE o Impuesto a los Consumos Especiales porcentaje correspondiente al producto importado.
- IVA correspondiente al 12 % sobre la suma de la base imponible, ADVALOREM, FODINFA e ICE.
- Restricción de productos importados hacia Ecuador.
- Volumen de compra requerido como pedido mínimo según los fabricantes que rodean las 1000 unidades por producto.

(SENAE, 2017)

- La estrategia FO.- es aquella que capitaliza a las fortalezas para de esta manera aprovechar sus oportunidades buscando superar sus debilidades convirtiéndolas en fortalezas para enfocarse en las mejores oportunidades que le ofrece el ambiente externo.

IMPRESIONES COLORES con la estrategia MAXI-MAXI ha determinado que para su cadena de valor es muy importante el poseer productos de calidad de la mano con servicios diversificados y eficiente con la más alta tecnología a disposición para su clientela siempre precautelando el ahorro monetario en la producción de un producto final que es para la empresa su plan de acción sobre sus ventajas competitivas detalladlas en la Ilustración 27.

Ilustración 26 Diversificación y Expansión de la Empresa



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente:(Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., 2019)

3.1.1. Fortalezas.

Tecnología

IMPRESIONES COLORES dentro del sector grafico es considerado como el precursor en nueva tecnología para facilitar el proceso de producción y de nuevos servicios que brinda al profesional gráfico.

La tecnología juega un papel muy importante dentro de la industria gráfica ya que permite innovar, reducir o eliminar ciertos procesos de producción, reduce tiempo de producción y entrega; y la implementación de nuevas elaboraciones de calidad como es el corte y grabado en CNC o laser, al igual que la elaboración e impresión de objetos 3D.

- Cuenta con personal capacitado
- Cuenta con tecnología de punta
- Productos de calidad y servicios eficientes
- Aprendizaje de nuevas tendencias en el mercado
- Creación de promociones en beneficio para los clientes
- Variedad de productos y servicios
- Líder en el mercado de imprenta digital
- Productos y servicios de calidad para sus clientes
- Excelente posicionamiento en la mente del profesional grafico

3.1.2. Oportunidades

Factor Social

Para IMPRESIONES COLORES el factor social es importante analizar ya que proporciona la ayuda necesaria para determinar el mercado adecuado al que se encuentra enfocado sus servicios y bienes.

El factor social se conforma por la conformación de individuos con determinadas condiciones de vida, nivel de ingreso, estatus laboral, educación.

- Satisfacer las necesidades del profesional grafico
- Expandir el negocio por medio de la apertura de nuevas sucursales a nivel nacional
- Potencializar el área de importación tanto de materia prima como de productos publicitarios
- Atención al cliente continúo.

3.1.3. Debilidades.

Talento Humano

Para IMPRESIONES COLORES su debilidad es la falta de información con respecto al perfil necesario para sus diversos puestos de trabajo para su contratación, las tareas asignadas para los puestos de trabajo y la limitación de rotación del personal ya que no posee el conocimiento requerido.

La capacidad de contratación debe estar almacenada en una base de datos propia de la empresa que proporcione la facilidad del proceso de clasificación y selección del personal requerido donde las técnicas adquiridas por el postulante concuerden con las necesidades que requiere la cadena de producción de IMPRESIONES COLORES.

- No brinda capacitación continua sobre atención al cliente para el personal.
- Falta de compromiso del personal hacia la empresa.
- No conformar un departamento especializado en el servicio técnico de la maquinaria.
- No existe el trabajo en equipo entre departamentos.
- Falta de rotación del personal para el conocimiento y dominio de procesos.
- Falta de responsabilidad en la recepción y culminación de la orden de trabajo.

3.1.4. Amenazas.

Factor político

Para impresiones colores el factor político es una amenaza considerada como prioritaria ya que el costo de su principal materia prima depende 100% de la importación anual que realiza directamente la misma que se encuentra relacionada con la normativa vigente impuesta por el Estado Ecuatoriano conformado por instituciones gubernamentales encargadas del cumplimiento de las leyes establecidas.

Las salvaguardias arancelarias y de importación implementadas por el Gobierno afectan directamente a la empresa ya que aumentan sus costos y disminuye el margen de ganancia optando como la mejor estrategia de competencia dentro del mercado que desencadena en la limitación de fondos o recursos para expandir el negocio ya que por costos de materia prima se retiran servicios.

Factor Económico

En la actualidad el Ecuador pasa por una inestabilidad económica ocasionado por despidos masivos en el sector público que retrasan el funcionamiento del poder adquisitivo y las demanda de productos; bajo nivel de reserva nacional y el precio de petróleo. Dentro de la economía del país se espera que el sector público permita que el sector privado sea el motor de la economía generando nuevas plazas de trabajo.

Para IMPRESIONES COLORES la economía del país afecta en su proceso por la falta de adquisición de las personas de diversos artículos realizados por las industrias Ecuatorianas las mismas que reducen su demanda de publicidad ya que deben reducir sus productos o eliminar varios de ellos los mismos que no generaran la demanda de publicidad o promoción de ciertas marcas y productos que genera para IMPRESIONES COLORES reducción de pedidos de trabajo y por ende de ingresos.

- Incremento de aranceles y cantidades limitadas para la importación.
- En el caso de las importaciones de materia prima existe la posibilidad de que la misma llegue en mal estado.
- Nuevos competidores con ventajas competitivas en el mercado
- Situación económica y política del país

3.2. Análisis de la segmentación del mercado

La segmentación del mercado se define como un análisis en el cual el mercado se encuentra segmentado de acuerdo a las características determinadas por la empresa para el cumplimiento de sus planes.

Al segmentar el mercado la empresa logra maximizar sus fortalezas para enfocar sus esfuerzos para posicionarse en el segmento del mercado determinado y así obtener una preferencia de la misma dentro del pensamiento del consumidor.

Para definir la segmentación del mercado al que pertenece IMPRESIONES COLORES se debe tomar en consideración dos grupos de clientes que de acuerdo a las características de la organización se definirá los parámetros de estos grupos de clientes que forman parte del segmento y para el cual la empresa necesita cubrir sus necesidades; dentro de estos parámetros posee:

- Ubicación Geográfica
- Tipos de consumidor
- Productos y Servicios requeridos

3.2.1. *Posicionamiento en el mercado.* El posicionamiento en el mercado es aquel lugar que ocupa el producto o servicio de la organización dentro del pensamiento del consumidor donde se define los atributos que posee dicho producto o servicio con relación a la competencia; es decir las características que lo distinguen y marcan la preferencia por la cual el consumidor otorga su preferencia ante otros.

IMPRESIONES COLORES aplica estrategias de marketing como son la publicidad masiva a través de las redes sociales que permiten a los clientes estar al tanto de la nueva tecnología que implementa la misma para satisfacer las necesidades del profesional grafico tanto para la publicidad tradicional como para los productos publicitarios a precios accesible otorgando a IMPRESIONES COLORES un posicionamiento estable en el mercado de las artes gráficas

cubriendo la necesidad que las diversas empresas solicitan para plasmar ideas como por ejemplo las tradicionales tarjetas de presentación y de esta manera cumplir con la misión empresarial.

3.3. Características internas.

Las características internas que posee la organización son las líneas de autoridad que se han creado tanto por la gerencia siendo la máxima autoridad y los departamentales las misma que aparte de poseer autoridad tienen responsabilidad hacia el cumplimiento de objetivos a través de los recursos materiales y humanos de una manera sistemática, ordenada y acorde a la organización de la misma, facilitando la división del trabajo siendo eficiente y efectivo el trabajo en equipos promoviendo la colaboración y la comunicación entre los mismo.

3.3.1. *Productos y servicios.* IMPRESIONES COLORES brinda servicio de diseño grafico y productos personalizados de alta calidad según las necesidades del profesional grafico contando con productos importados y nacionales, la empresa facilita a su distinguida clientela en las diferentes formas de pago que posee como son: pago en efectivo, cheque, tarjeta de crédito y crédito previamente autorizado.

Las órdenes de trabajo recibidas por IMPRESIONES COLORES poseen diferentes tiempos de entrega por departamento

- Departamento de diseño.- Tiempo de entrega 30 minutos a una hora
- Su departamento de impresión láser.- Tempo de entrega 10-15 minutos
- Sub departamento de CTP: Tiempo de entre 15 minutos por juego de placas
- Su departamento de plotter.- Tiempo de entrega 30 minutos el m2 de impresión
- Su departamento de terminados digitales.- Tiempo de entrega 30 a una hora en los varios terminados

IMPRESIONES COLORES brinda a su distinguida clientela servicio de diseño grafico de alta calidad contando con profesionales titulados en Diseñado Grafico y Comunicación Visual; adicional ofrece productos como:

- Impresión láser sobre los materiales de Bond de 75gr A4 y 95gr oficio, A3, SRA3, Mega A3 , marfiliza, plegable, hilo, couche150gr, 200gr, 250gr, 300gr. adhesivo, placas de poliéster, vinil transparente y polipropileno.
- Placas para GTO 46, 52, KORD, SOLNA, PRINT MASTER 52
- Impresión en plotter en los materiales de lona, vinil, canvas, fotográfico couche de 115gr.
- Terminados gráficos de: plastificado mate, brillante y holográfico; corte de guillotina, corte de cnc, medio corte, sublimación de: jarros y esferos y corte y grabado laser sobre madera, acrílico y Sintra

Cada sub departamento de producción trabaja con dos tipos de tamaños pre diseñado que se encuentran conformados de la siguiente manera:

3.3.2. Especificación de proceso

Proceso: Mecanismo diseñado mediante una secuencia lógica para mejorar la productividad estableciendo un orden consecutivo que soluciona los problemas generados.

A continuación se detallan las funciones que realiza cada sub departamento identificado, para la mejor comprensión de la diagramación de procesos propuestos en el Capítulo IV.

DEPARTAMENTOS DE PRODUCCION

3.3.2.1. *Sub departamento de Bodega* Este sub departamento es el encargado de realizar pedidos y recepción de la materia prima que son solicitados a los diversos proveedores que IMPRESIONES COLORES posee, este sub departamento es el encargado de convertir la materia prima en formatos establecidos y requeridos por los sub departamentos.

Sub departamento de impresión laser

En este sub departamento el sub departamento de Bodega es el encargado de cumplir con la requisición del Tamaño de Material.

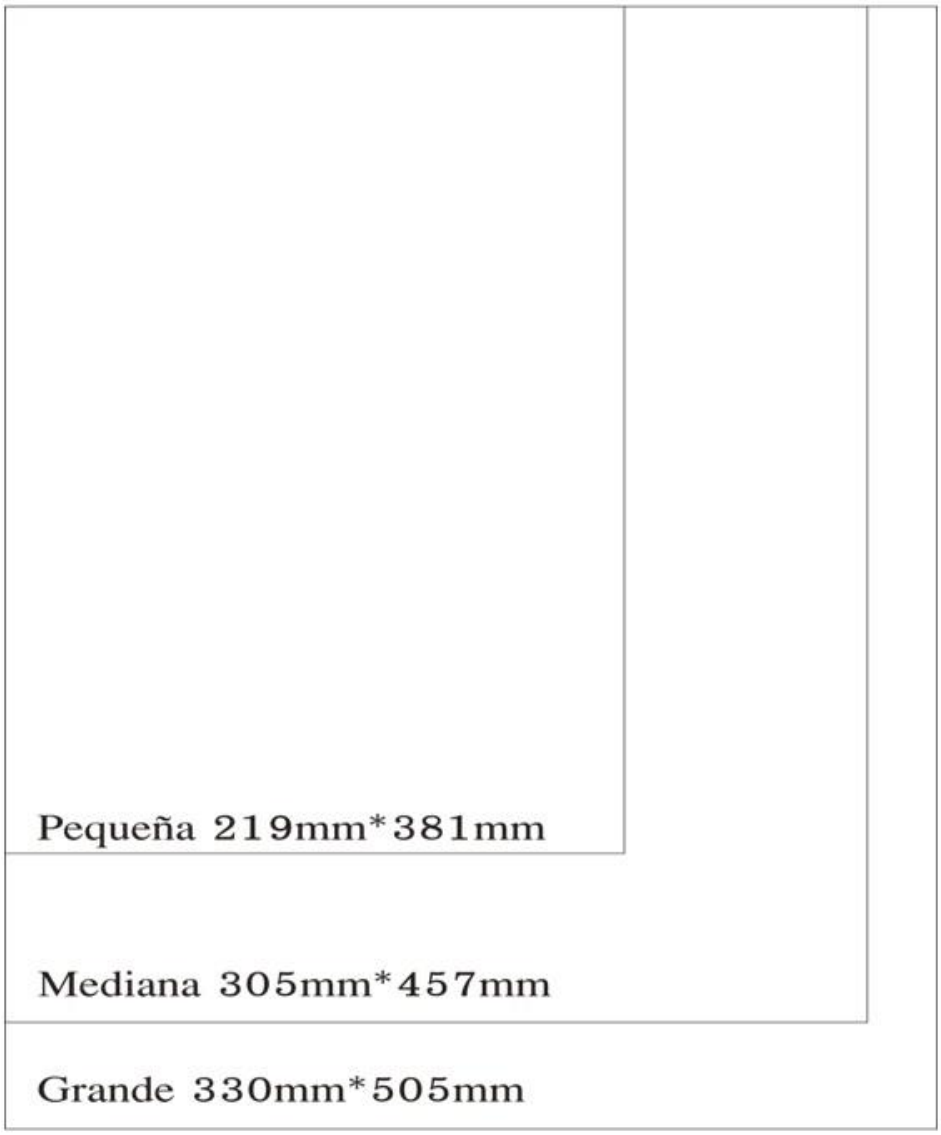
La materia prima es solicitada a los proveedores que son distribuidos por pliegos disponibles en tamaños de 70 x 100 y 90 x 130 que deben ser convertidos en tamaños específicos exceptuando las placas de poliéster que son distribuidas en tamaños estándares.

- Placas de poliéster: Este material es distribuido por los proveedores en tamaños específicos ya que son utilizados en maquinaria de imprenta denominadas chip 17 o gto 52 monocolor las mismas que sirven de matriz para la impresión blanco y negro ya que su impresión carece de tramas, fondos y la mezcla de color denominado cuatricromía detallado en la Ilustración 28.

Son distribuidas por los siguientes tamaños pre diseñado:

- Pequeña: Placa de tamaño 22 x 38cm
- Mediana: Placa de tamaño 25,5 x 38cm
- Súper: Placa de tamaño 30,5 x 47cm
- Grande: Placa de tamaño 33 x 48c

Ilustración 27 Tamaño de placa poliéster.



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

La materia prima se clasifica en papel delgado, Cartulina y adhesivos que son cortados de la siguiente manera (ver Ilustración 29):

Papel delgado: Se encuentra considerado como papel delgado:

- Papel bond de 75gr que se encuentra disponible en resmas de tamaño A4 (21x19cm).

- Papel bond de 90gr que se encuentra disponibles en pliegos de 90 x 1,30 de los cuales se cortan en tamaño oficio (22X32cm), A3 (29,7X21cm), SRA3 (45x32cm) y MegaA3 (33x48, 3cm).
- Cartulina couche únicamente de 150 gr que se encuentra disponible en pliegos de 90 x 130 de los cuales se cortan en tamaño A4 (21x29, 7cm), oficio (22X32cm), A3 (29,7X21cm), SRA3 (45x32cm) y MegaA3 (33x48, 3cm).

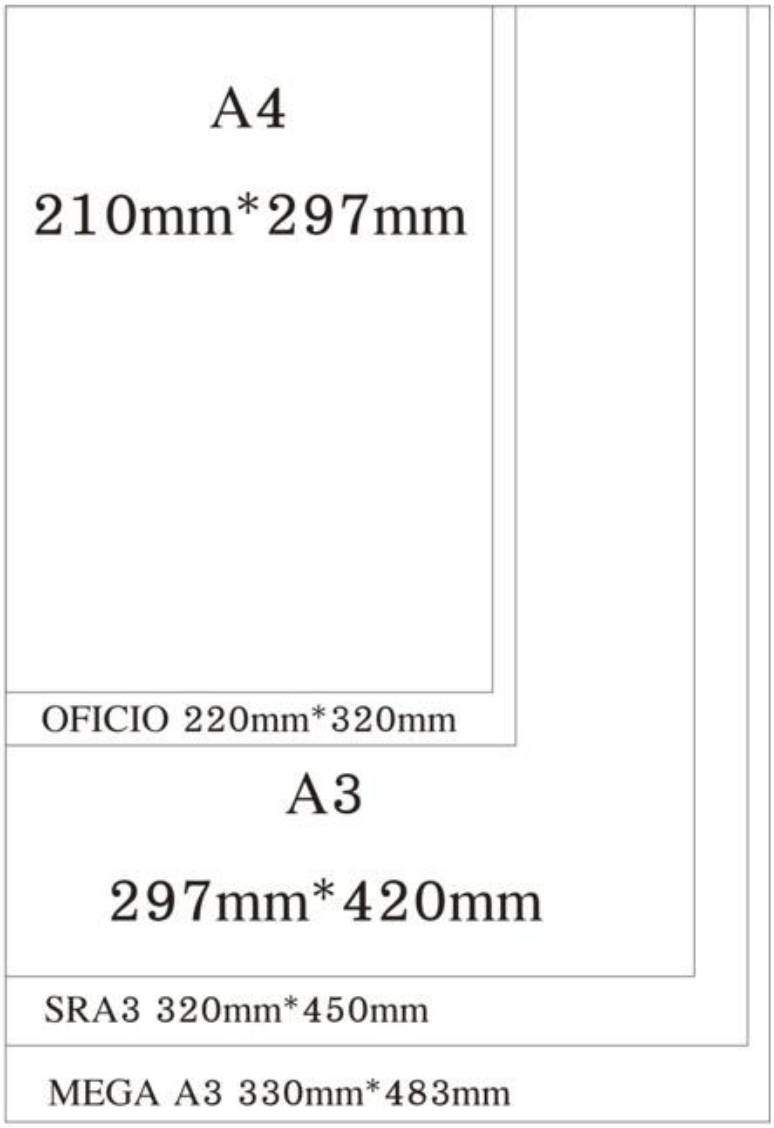
Cartulinas Se encuentran considerados como cartulinas:

- Cartulina couche de 200, 250, 300gr que se encuentran disponibles en pliegos de 90 x 130 de los cuales se cortan en tamaño A4 (21x29, 7cm), oficio (22X32cm), A3 (29,7X21cm), SRA3 (45x32cm) y MegaA3 (33x48, 3cm).
- Marfiliza de 280gr e hilo que se encuentra disponibles en pliegos de 70 x 100 y plegable que se encuentra en pliegos de 90 x 130 los mismos que se cortan en tamaño A4 (21x29, 7cm), oficio (22X32cm), A3 (29,7X21cm), SRA3 (45x32cm) y MegaA3 (33x48, 3cm).

Adhesivos: Se encuentran considerados como adhesivos:

- Papel adhesivo se encuentra disponible en pliegos de 90 x 130 los mismos que se cortan en tamaño A4 (21x29, 7cm), oficio (22X32cm), SRA3 (45x32cm) y MegaA3 (33x48, 3cm); se exceptúa el tamaño A3 ya que es considerado como desperdicio de material.
- Polipropileno se encuentra disponible en pliegos de 90 x 130 los mismos que se cortan en tamaño A4 (21x29, 7cm), oficio (22X32cm), A3 (29,7X21cm), SRA3 (45x32cm) y MegaA3 (33x48, 3cm).
- Vinil transparente se encuentra disponible en pliegos de 90 x 130 los mismos que se cortan en tamaño A4 (21x29, 7cm), oficio (22X32cm), A3 (29,7X21cm), SRA3 (45x32cm) y MegaA3 (33x48, 3cm).

Ilustración 28Tamaño de Adhesivos y Papel Sub departamento de impresión laser



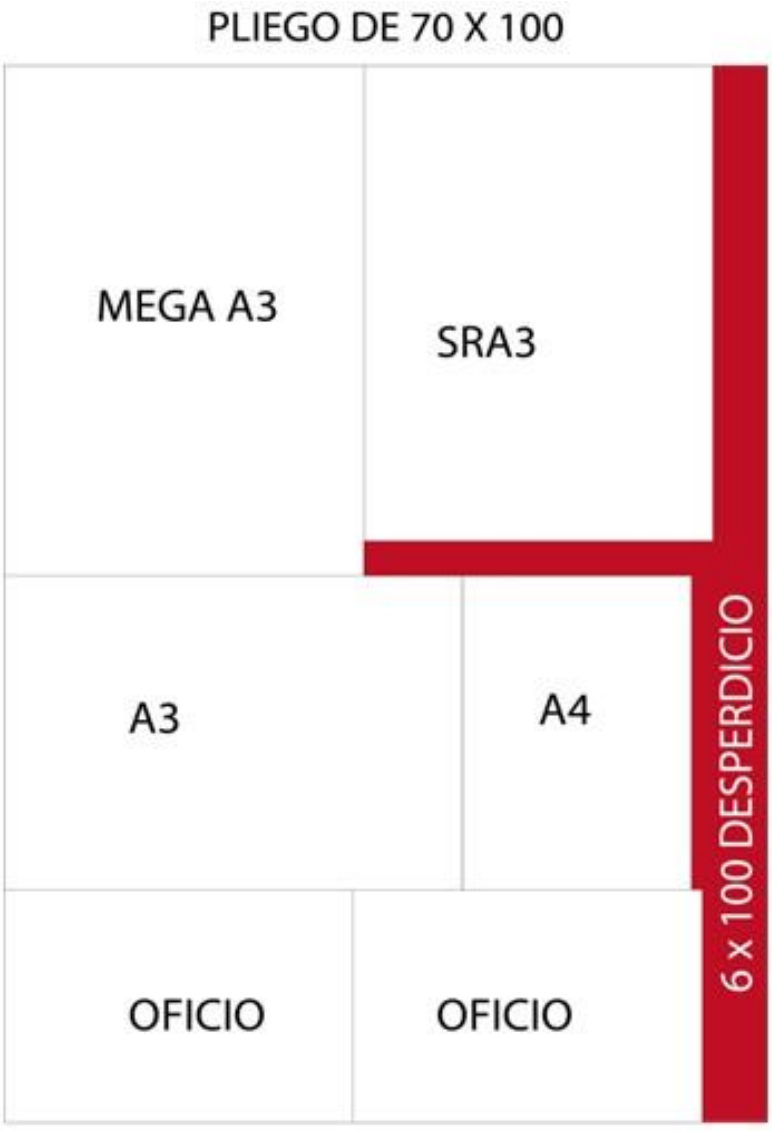
Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

En los pliegos de 70 x 100 son utilizados únicamente en materiales especiales que son: Marfiliza, plegable e Hilo donde los tamaños que utiliza IMPRESIONES COLORES calzan en un solo pliego y poseen un desperdicio de 6 x100 pero este corte no cumple con la demanda de los clientes por los tamaños Oficio y Mega A3 que son los que más se factura al mes (ver Ilustración 30).

En los pliegos de 90 x 130 donde los tamaños que utiliza IMPRESIONES COLORES calzan en un solo pliego y poseen un desperdicio menor de8 x90 pero este corte no cumple con la demanda de los clientes por los tamaños Oficio y Mega A3 que son los que más se factura al mes(ver Ilustración 31).

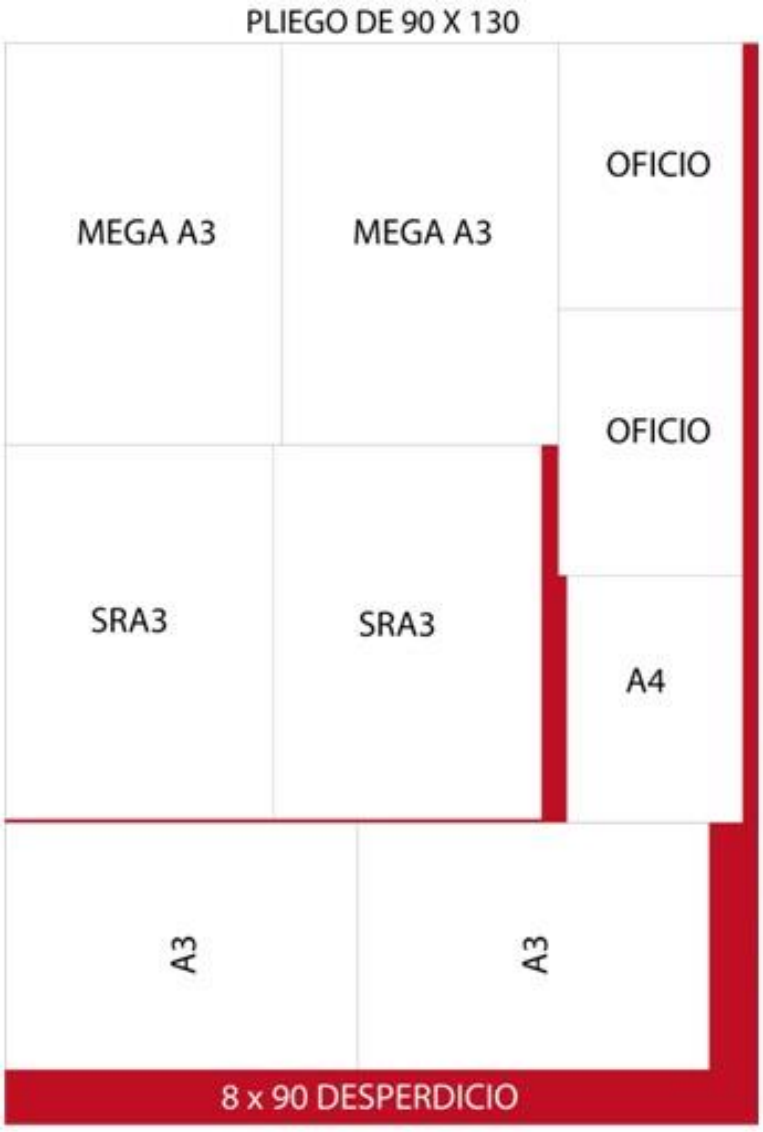
Ilustración 29 Pliego 70 x 100



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Ilustración 30 Pliego de 90 x 130



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Para la optimización del material siempre procurando que en el corte se surta los tamaños que poseen mayor demanda que son los tamaños Mega A3 y oficio por sus clientes, para esto IMPRESIONES COLORES ha creado sus plantillas de optimización de material en los que de cada tamaño salen las siguientes cantidades:

Plantillas para pliegos de 70 x 100

La primera plantilla de corte se encuentra diseñada para cortar 2 tamaños Megaa3, un SRA3 y 2 Oficio por pliego (ver Ilustración 32), en este corte se obtiene 2 tiras de desperdicio la primera de 6 x 92 y la segunda de 7 x 70.

Ilustración 31 Primera Plantilla de corte

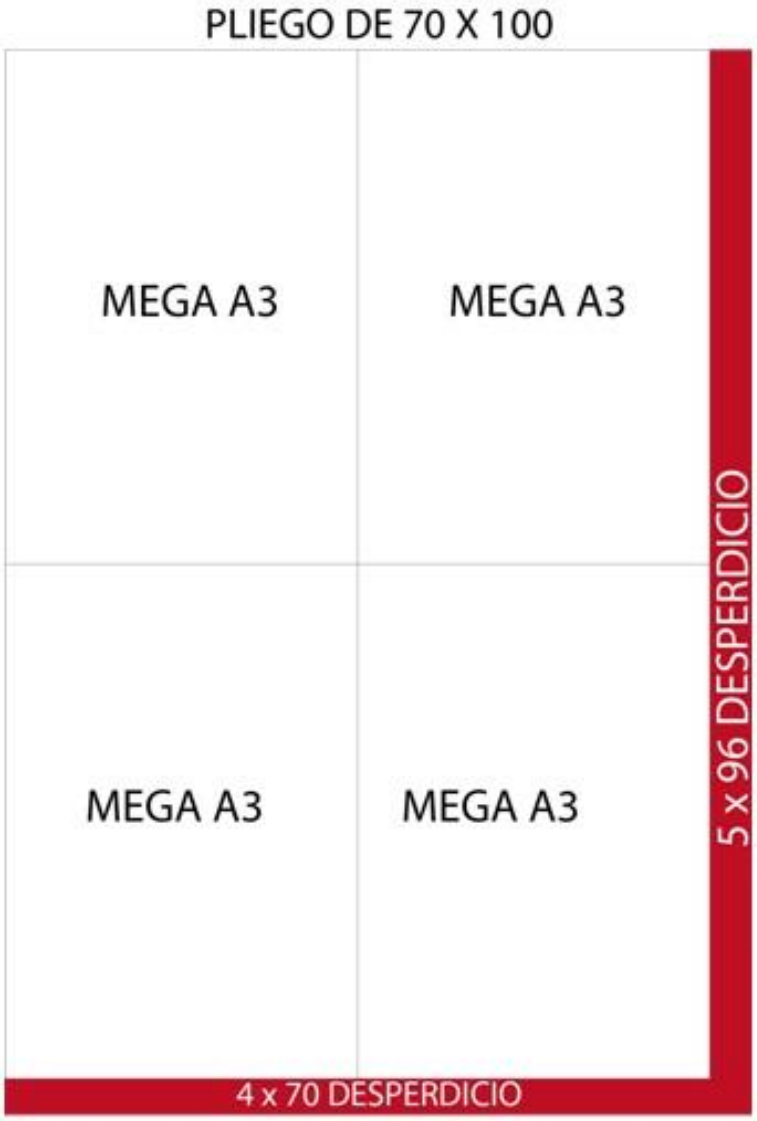


Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

La Segunda plantilla se encuentra diseñada para cortar 4 tamaños MegaA3 por la demanda que posee este tamaño (ver Ilustración 33), en este corte se obtiene 2 tiras de desperdicio la primera de 4 x 70 y la segunda de 5 x 92.

Ilustración 32 Segunda Plantilla



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

La Tercera plantilla se encuentra diseñada para cortar 2 tamaños MegaA3, un A3, un Oficio y un A4 (ver Ilustración 34), en este corte se obtiene 2 tiras de desperdicio la primera de 8 x 70 y la segunda de 4 x 92.

Ilustración 33 Tercera Plantilla



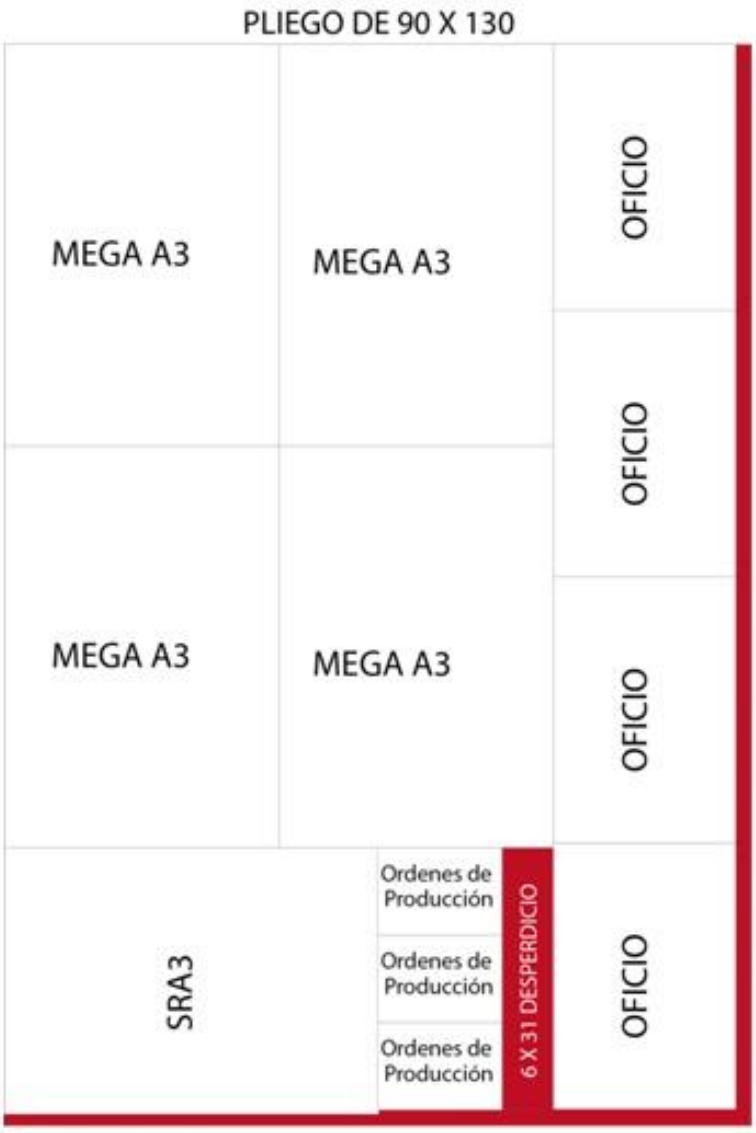
Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Plantillas para pliegos de 90 x 130

La primera plantilla se encuentra diseñada para cortar 4 tamaños MegaA3, un SrA3, 4 oficio y 3 órdenes de producción de uso interno (ver ilustración 35), en este corte se obtiene desperdicio de 6 x 31.

Ilustración 34 Primera plantilla

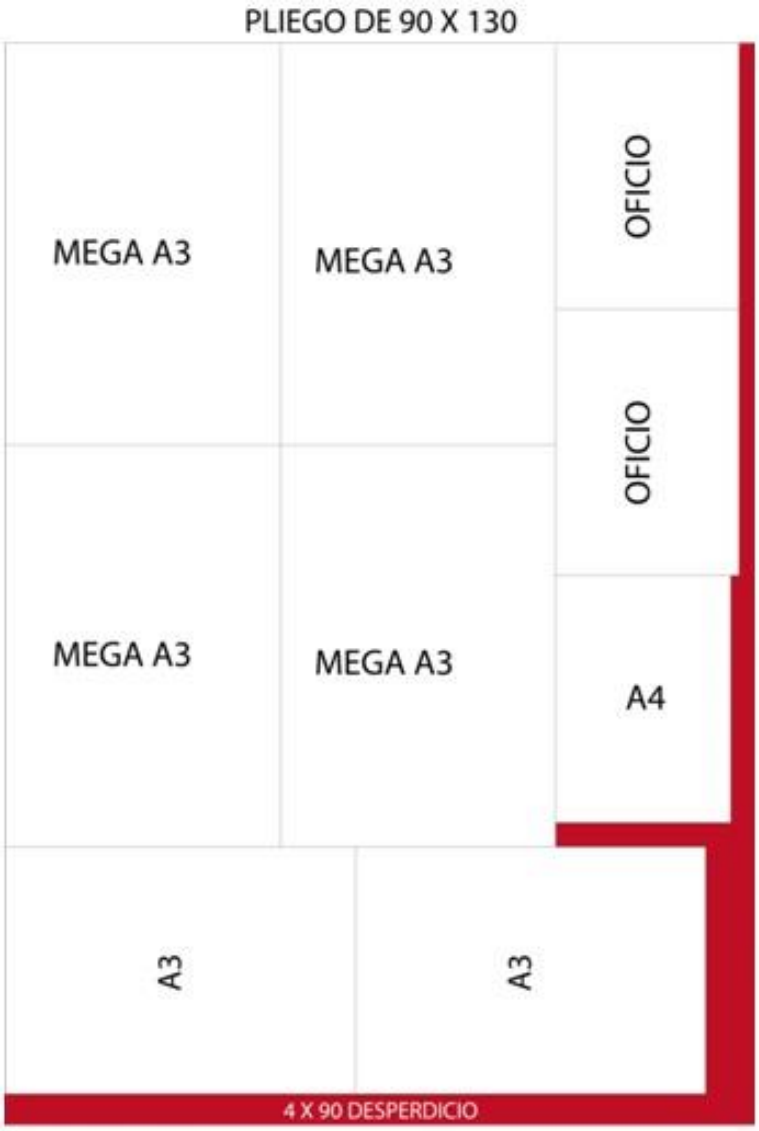


Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

La Segunda plantilla se encuentra diseñada para cortar 4 MegaA3, 2 A3, 2 Oficio y un A4 (ver Ilustración 46), en este corte se obtiene un desperdicio de 4 x 90.

Ilustración 35 Segunda Plantilla



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

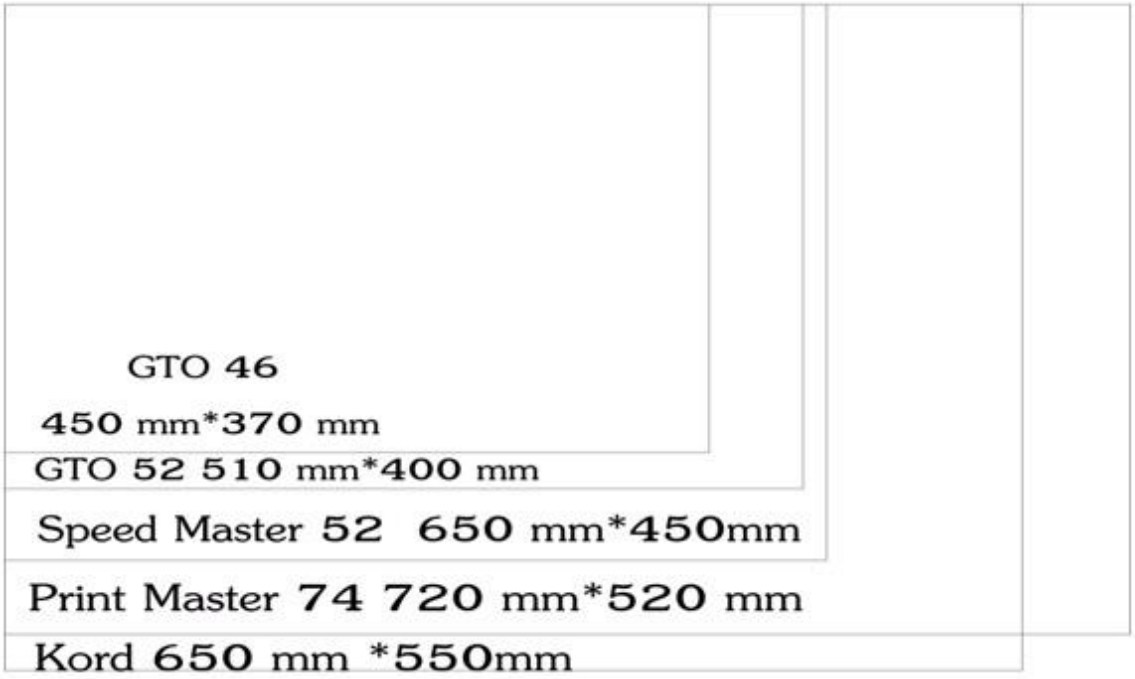
Sub departamento de CTP

En este sub departamento el sub departamento de Bodega es el encargado de cumplir con la requisición del Material el mismo que es solicitado a los proveedores que son distribuidos por cajas de las siguientes unidades según el tamaño:

- GTO 46,GTO 52: Cajas de 100 unidades
- Speed Master 52, Print Master 74, y kord: Cajas de 50 unidades

Para este sub departamento los tamaños de las placas térmicas son predeterminadas según la máquina de impresión offset a utilizarse esta información es solicitada al cliente para poder realizar el trabajo o archivo en pdf; para el proceso de pre prensa se encuentran pre determinados los siguientes tamaños de placas termales (ver Ilustración 37):

Ilustración 36 Tamaño de Placas CTP



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Sub departamento de plotter

Para este sub departamento IMPRESIONES COLORES incremento la importación directa de sus principales materiales como los son las lonas, lonas translucidas, Vinil Blanco y Vinil Micro perforado. Los mismos que para su utilización son importados en las siguientes medidas:

- Lona y Lona translucida: Rollos de 3,20 x 50 metros.
- Vinil Blanco y Vinil Micro perforado: Rollos de 1,50 x 35 metros.

Los materiales que por su baja demanda no son importados se realizan la adquisición a los proveedores nacionales que distribuyen estos materiales en las siguientes medidas:

- Lona Mesh: Rollos de 3,20 x 50 metros.
- Vinil Trasparente, Canvas, Papel Couche y Back Light: Rollos de 1,50 x 35 metros.

Como se detalla en la Ilustración 38

Ilustración 37 Material de Impresión



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Sub departamento de Terminados Digitales

Para este sub departamento IMPRESIONES COLORES incremento la importación directa de sus principales materiales como los son Esferos, Jarros y Sintra los mismos que para su utilización son importados en:

- Esferos: Cajas de 100 unidades.
- Jarros: Cajas de 40 unidades.
- Sintra: Planchas de 1,24 x 2,44 de 2 m.
- Materiales termo plástico: Termos, Llaveros, pop socket, etc.
- Papel para sublimar en laser: Paquetes de 50 hojas únicamente en tamaño A4.

Los materiales que por su baja demanda no son importados se realizan la adquisición a los proveedores nacionales que distribuyen:

- Sintra: Planchas de 1,24 x 240 4 mm
- Acrílico: Planchas de 1,24 x 240 3 mm
- Plástico: Este materia se lo adquiere en mate, brillante y holográfico que se utilizan en el Servicio de plastificado al calor y se adquiere en rollos de 35 x 3000 metros, el cual únicamente en Holográfico posee la restricción del servicio para materiales de tamaño menos al MegaA3.

3.3.2.2. *Departamento de Diseño*. El sub departamento de Diseño es el encargado de la atención y del adecuado asesoramiento a su clientela esto implica el aprovechamiento del material en el cual se realizaran los trabajos.

Para la realización de los documentos en formato PDF los colaboradores deben tomar en cuenta las especificaciones que cada sub departamento requiere para la realización del trabajo.

Sub departamento de impresión laser

Para este sub departamento se realiza el documento que debe tomar en cuenta el área de impresión (ver Ilustración 57 y 58) que a partir del mismo se arma el diseño personalizado que desea imprimir cada cliente colocando las guías respectivas para el registro de cuadre de la maquinaria en la impresión de un solo lado y de los dos lados como se detalla en la Ilustración 39.

Ilustración 38 Documento PDF para el Departamento de Impresión Laser.



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Al realizar el archivo en PDF que es totalmente personalizado de acuerdo a las requisiciones del cliente este debe ser enviado a la maquina correspondiente ya que IMPRESIONES

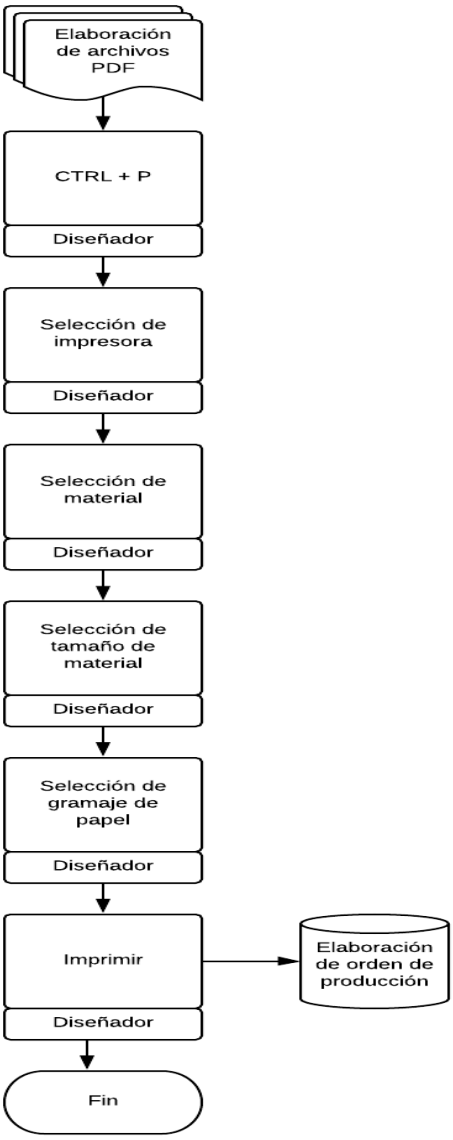
COLORES posee 2 tipos de maquinaria la Xerox 550 destinada únicamente para la impresión de material auto adhesiva y para papel bond y cartulina posee la CP100.

Al Poseer el documento listo se procede a enviar mediante la red a imprimir con la opción CRL + P que despliega las características que posee el documento PDF tales como son: Número de copias, Número de mesas de trabajo, tamaño del mismo y la impresora a seleccionar.

Al seleccionar la impresora o maquina a usar se da clic en configuración donde se despliega el software de la maquinaria que se debe configurar según el material a usarse y si su impresión es de un solo lado del tamaño o a sus dos lados como se detalla en el flujo ver ilustración 40

Ilustración 39 Diagrama de Flujo

Impresiones COLORES		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
CODIGO	PROCESO:	IMPRESIÓN MAQUINARIA LASER	
		EDICIÓN: 1	PAGUINA: 1 DE 1



Elaborado por: Katherine Pérez Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

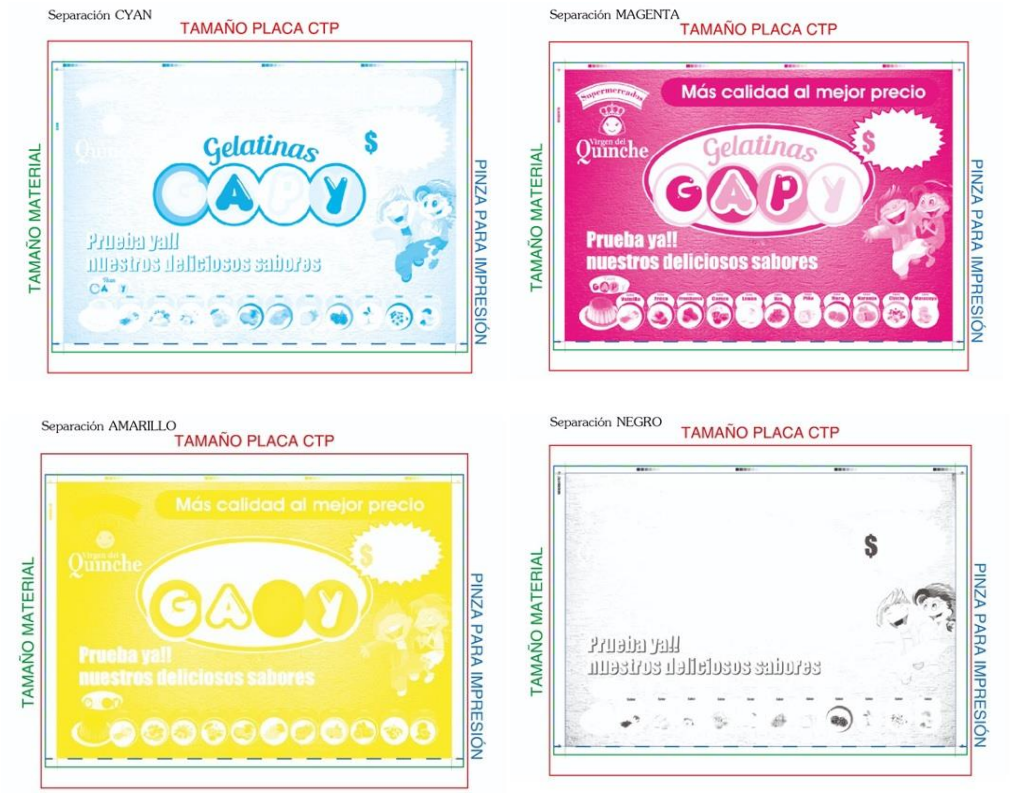
Sub departamento de CTP

Para este sub departamento el documento PDF elaborado debe considerar la pinza y el tamaño del material que el cliente proporciona según la imprenta offset que va a utilizar y el tamaño de placa que se va a revelar.

El documento debe constar de las guías de color que se separan en CMYK (Cian, Magenta, Amarillo y Negro) como se detalla en la Ilustración 41; al igual que las guías de registro como en el sub departamento de impresión láser que poseen la misma función en la impresión offset.

La característica que posee las placas térmicas es que su impresión se realiza únicamente por millares hasta las 25000 impresiones.

Ilustración 40Separación por CMYK del documento en PDF



Al igual que el sub departamento de impresión láser mediante la red se carga el documento con la configuración del software respectivo para cada material.

Sub departamento Plotter

Para este sub departamento se requiere únicamente del documento en PDF(ver Ilustración 42) el cual contiene el tamaño real del arte a imprimir y de nombre su especificación del material a usar y si es refilado o con excesos de material, si lleva ojales o tubos y si se requiere de su colocación en una estructura metálica, caja de luz o roll up; ya que el sub departamento de plotter es el encargado de la recepción y del armado de varios archivos sobre un mismo material para su impresión.

Ilustración 41 Documento PDF para el Sub departamento de Plotter



Elaborado por: Katherine Pérez

Sub departamento de Terminados Digitales

Para este sub departamento los documentos de PDF se deben realizar dependiendo del servicio que va a requerir el cliente.

Servicio de Corte y Grabado CNC

Para este servicio se requiere que el archivo se encuentre separado por líneas de corte y líneas de grabado las mismas que deben poseer tres puntos que permiten el adecuado registro de cuadre en la máquina.

Servicio de Corte y Grabado laser

Para este servicio se debe considerar que la maquinaria disponible no posee de registro de cuadre como la maquinaria de servicio CNC por tal motivo el documento que debe ser entregado debe poseer el tamaño original ya sea del corte o grabado como se detalla en la Ilustración 43.

Ilustración 42 Documento PDF para el servicio Laser



Elaborado por: Katherine Pérez
Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Plotter de Corte

El servicio de plotter de corte se lo realiza únicamente sobre el material adhesivo que se imprime en dos sub departamentos que son:

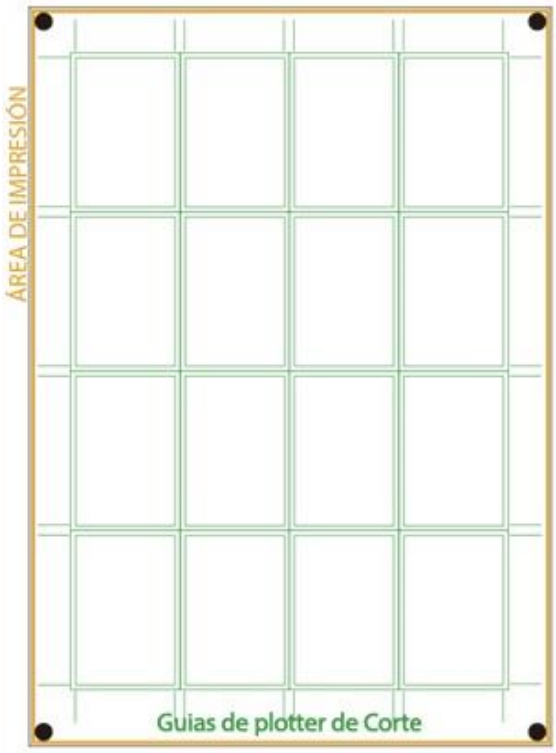
- Sub departamento de impresión láser: Papel Adhesivo, Polipropileno y Vinil Transparente.
- Sub departamento de plotter: Vinil trasparente y Vinil Blanco.

Ya que este servicio permite desprender de manera sencilla la etiqueta de su respaldo sin exponer la impresión, para este servicio se requiere que el material dentro de su impresión posea 4 puntos que permiten a la maquinaria el registro sobre el corte como se detalla en la Ilustración 44.

Como se detalla en el Anexo D para este servicio las líneas de medio corte por donde la cuchilla debe pasar permiten desprender de manera sencilla el adhesivo de su respaldo.

Este servicio se lo realiza tanto en los tamaños que bodega subministra para impresión láser como para los metrajes que se suministran para impresión en plotter.

Ilustración 43 Documento PDF para el servicio de Plotter de Corte



Elaborado por: Katherine Pérez

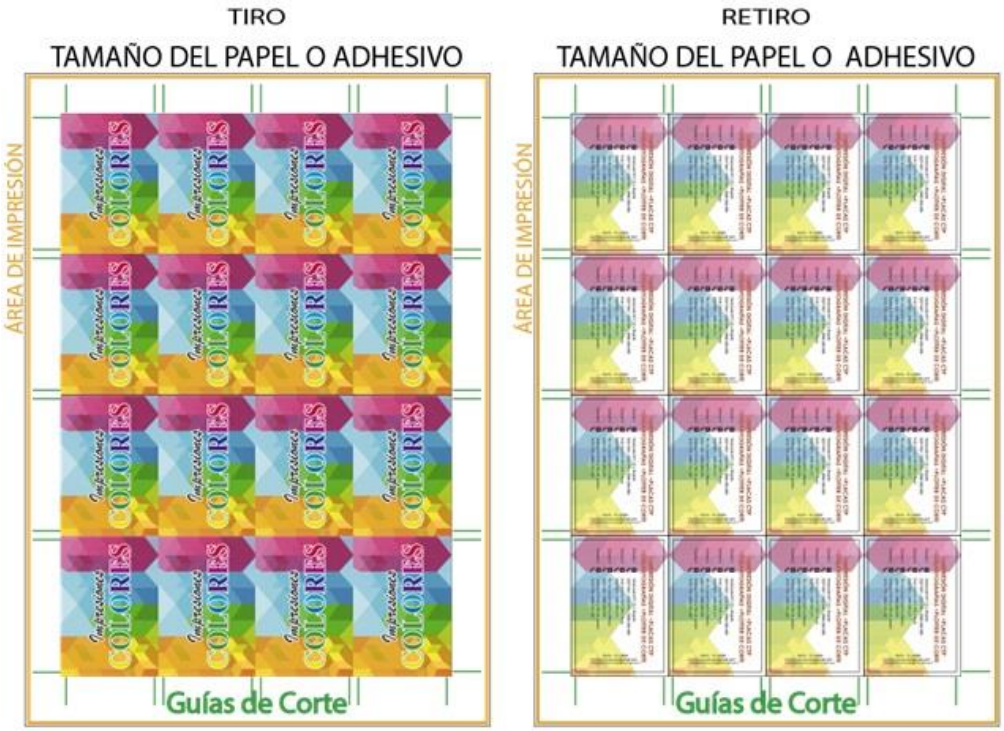
Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Servicio Corte de Guillotina

El servicio de guillotina se realiza solo para las impresiones que realiza el sub departamento de impresión láser y también para los impresos que se realizan en impresión offset, en los impresos realizados en offset IMPRESIONES COLORES no se responsabiliza de que los mismos posean el adecuado registro de cuadre ya que si no lo poseen se compromete la impresión realizada en el material y corre el riesgo de que en el corte el arte no salga completo.

Para este servicio las guías de corte se visualizan en la Ilustración 45,

Ilustración 44 Guías de Corte Servicio Corte de Guillotina



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Servicio Plastificado al Calor

Para este servicio el Sub departamento de Bodega es el encargado de suministrar con el material mientras que el sub departamento de Diseño es el encargado de entregar las especificaciones de material a usar ya sea plastificado Mate, Brillante o Holográfico y el sub departamento de impresión láser suministra las impresiones que requieren este servicio.

El servicio de plastificado también lo pueden solicitar sobre los impresos en offset, para esto únicamente se requiere que la tinta impresa sobre el material se encuentre totalmente seca.

Este servicio se lo realiza únicamente para los materiales que suministra el sub departamento de Bodega sean estos impresos en impresoras Digitales o en máquinas offset.

Para la prestación de este servicio se debe respetar las guías de corte para el servicio de guillotina como se observa en los Anexos E, F y G.

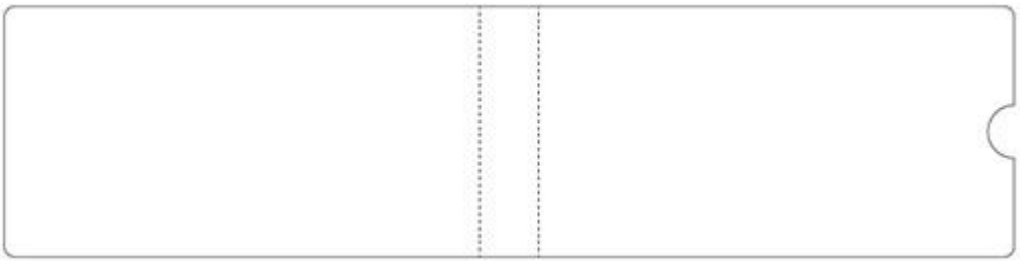
Servicio Dobladora en Materiales Termo Plásticos

El servicio de doblado en materiales Termo Plásticos se los realiza únicamente sobre Sintra de 2mm, 3mm y 4mm y sobre acrílico de 3m, 4mm y 5mm los mismos que son suministrados por el Su departamento de Bodega o entregados por los clientes a este sub departamento.

Para este servicio se requiere de un documento en PDF (ver Ilustración 46) que detalla las líneas de corte que se realiza tanto en el servicio de CNC como de Corte Laser y las líneas de doblado que se va a realiza para la culminación del producto.

La dobladora de materiales termo plásticos trabaja sobre los mismos con una combinación de calor y posterior enfriamiento para su adecuada rigidez.

Ilustración 45 Documento PDF para el Servicio Doblado de Materiales Termo Plásticos



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Servicio de Sublimación de Jarros y Esferos

Para este servicio el sub departamento de Diseño es el encargado de entregar el documento en PDF en el cual se realiza el armado del diseño a sublimarse que posee tamaños estándares para cada material.

- Sublimado de jarros: Para sublimar este material cada arte debe tener un tamaño máximo de 20 x 9 cm.
- Sublimado de esferos: Para sublimar este material cada arte debe tener un tamaño máximo de 5 x 1 cm.

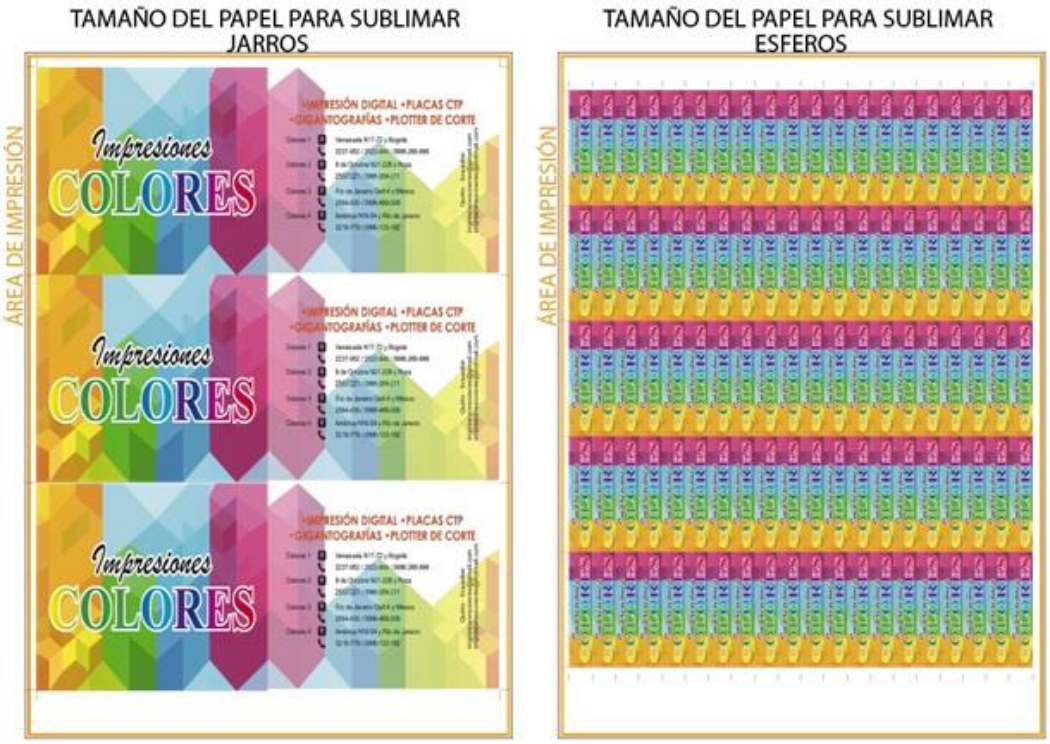
Estos dos materiales poseen un proceso diferente para su elaboración, la impresión que se necesita para la sublimación de jarros la realiza el mismo sub departamento mediante una impresora Epson a inyección que posee una tinta específica para sublimación que es líquida muy distinta a la impresión en laser que posee tinta en polvo y la intervención de un haz de luz láser.

A diferencia la impresión para sublimación en esferos posee un material específico en papel que se utiliza únicamente en impresión láser el cual es suministrado por el sub departamento de impresión láser.

Para la fijación o proceso de sublimación de estos dos materiales se utiliza una estampadora que poseen en común mediante la cual el calor expuesto impregna el arte previamente impreso sobre estas superficies, Permitiendo su adherencia definitiva y de alta calidad.

Los Documentos que realiza el Sub departamento de Diseño para la elaboración de los mismos se detallan en la Ilustración 47

Ilustración 46 Documento PDF para el Servicio de Sublimación



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018

3.3.2.3. *Sub departamento de impresión laser*

El sub departamento de impresión láser posee dos requerimientos para procesar la materia prima estos son:

- Configuración de calor que se requiere para cada material pre impreso (ver Ilustración 56).
- Área de impresión predeterminada por tamaños.

Configuración del material

IMPRESIONES COLORES dispone de una amplia gama de materiales para impresión digital por tal motivo el software dispone de configuraciones específicas para cartulina y para adhesivos como a continuación se detallan en la Tabla 2:

Tabla 2 Configuración de Material Sub departamento de impresión laser

	Maquinaria Laser			Tamaño				
MATERIAL	TIPO	GRAMAJE	DESCRIPCION	A4	Oficio	A3	SRA3	MA3
Papel Bond	Común A	64-79 gr	Común	x				
Papel Bond	Común B	80-90 gr	Común		x	x	x	x
Couche 150gr	Estucado 1B	129-150gr	Cartulina Brillante	x	x	x	x	x
Couche 200gr	Estucado 2B	177-220gr	Cartulina Brillante	x	x	x	x	x
Couche 250gr	Estucado 3A	221-256gr	Cartulina Gruesa Brillante	x	x	x	x	x
Couche 300 gr	Estucado 3B	257-300gr	Cartulina Gruesa Brillante	x	x	x	x	x
Marfiliza 280gr	Cartulina 4	257-300gr	Cartulina Gruesa	x	x	x	x	x
Hilo	Cartulina 4	257-300gr	Cartulina Gruesa	x	x	x	x	x
Plegable	Cartulina 4	257-300gr	Cartulina Gruesa	x	x	x	x	x
Papel Adhesivo	Etiqueta 1C	129-150gr	Etiqueta de Cartulina	x	x		x	x
Polipropileno	Etiqueta 3A	177-220gr	Etiqueta de Cartulina	x	x	x	x	x
Vinil Transparente	Etiqueta 3A	177-220gr	Etiqueta de Cartulina	x	x	x	x	x
Placa Poliéster	Cartulina 4	257-300gr	Cartulina Gruesa		x	x		x

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Para esta configuración del software los materiales se clasifican en papel delgado, cartulinas, placas de poliéster y adhesivos.

Papel delgado: Se encuentra considerado como papel delgado:

- Papel bond de 75gr para este material su configuración es Común A 64-79gr.
- Papel bond de 90gr para este material su configuraciones Común B 80-90gr.
- Cartulina couche únicamente de 150 gr para este material su configuración es Estucado 1B 129-150gr.

Como cartulinas se encuentran considerados:

- Cartulina couche de 200, 250, 300gr para estos materiales su configuración es:
- Couche 200gr su configuración es Estucado 2B 177-220gr.
- Couche 250gr su configuración es Estucado 3A 221-256gr.
- Couche 300gr su configuración es Estucado 3B 257-300gr.
- Marfiliza de 280gr, hilo y plegable para este material su configuración es Cartulina 4 257-300gr.

Placas de poliéster: Para su impresión deben ser configuradas como Cartulina 4 257-300gr

Adhesivos: Se encuentran considerados como adhesivos:

- Papel adhesivo Para este material su configuración es Etiqueta 1B 129-150gr.
- Polipropileno Para este material su configuración es Etiq. de cart. 177-220gr.
- Vinil transparente Para este material su configuración es Etiq. de cart. 177-220gr.

Las configuraciones detalladas son muy importantes para la elaboración ya que permiten la adherencia del tóner adecuado para cada material y la optimización de los insumos para que no exista desperdicio dentro del proceso ya que al existir un desperdicio no se lo podría reutilizar y representaría para la empresa una pérdida significativa.

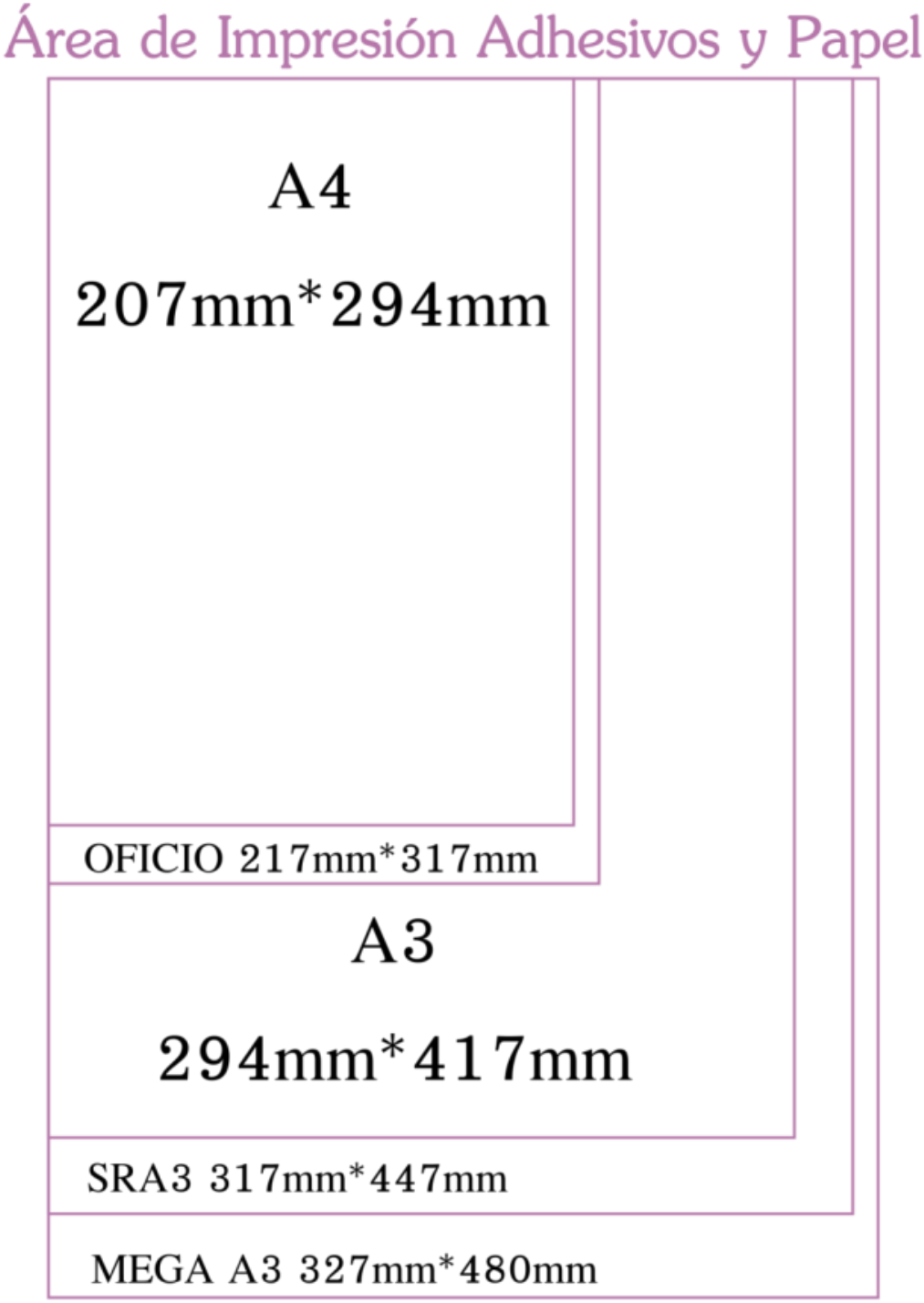
Área de impresión

El área de impresión se encuentra determinado por dos factores claves para la empresa estos son:

- Tamaño de papel: Con respecto al tamaño del papel se encuentra especificado en diversos tamaños como se detalla en la Tabla 2; que el sub departamento de bodega es el encargado del stock de los tamaños predeterminados como lo son las placas de poliéster y de los pliegos que son cortados y despachados por tamaños que son aceptados por los sensores de las máquinas para su impresión.
- Área de impresión: Es el formato máximo establecido por el software de la maquinaria que predefine el área de impresión en la que se debe realizar el arte para la optimización del material.

En el sub departamento de impresión láser los archivos que son receptados mediante la red y se re direcciona hacia la maquinaria deben cumplir las siguientes aéreas de impresión que deben considerar el espacio restante del material para que los rodillos de las impresoras digitales o maquinaria puedan fijar el material y poseer un registro de cuadre en el mismo que permite ser cortado por una guillotina y determinan el área a ser trabajada por él Sub departamento de terminados digitales , las áreas de impresión se encuentran detallas en las Ilustraciones48y 49 según su tamaño de material :

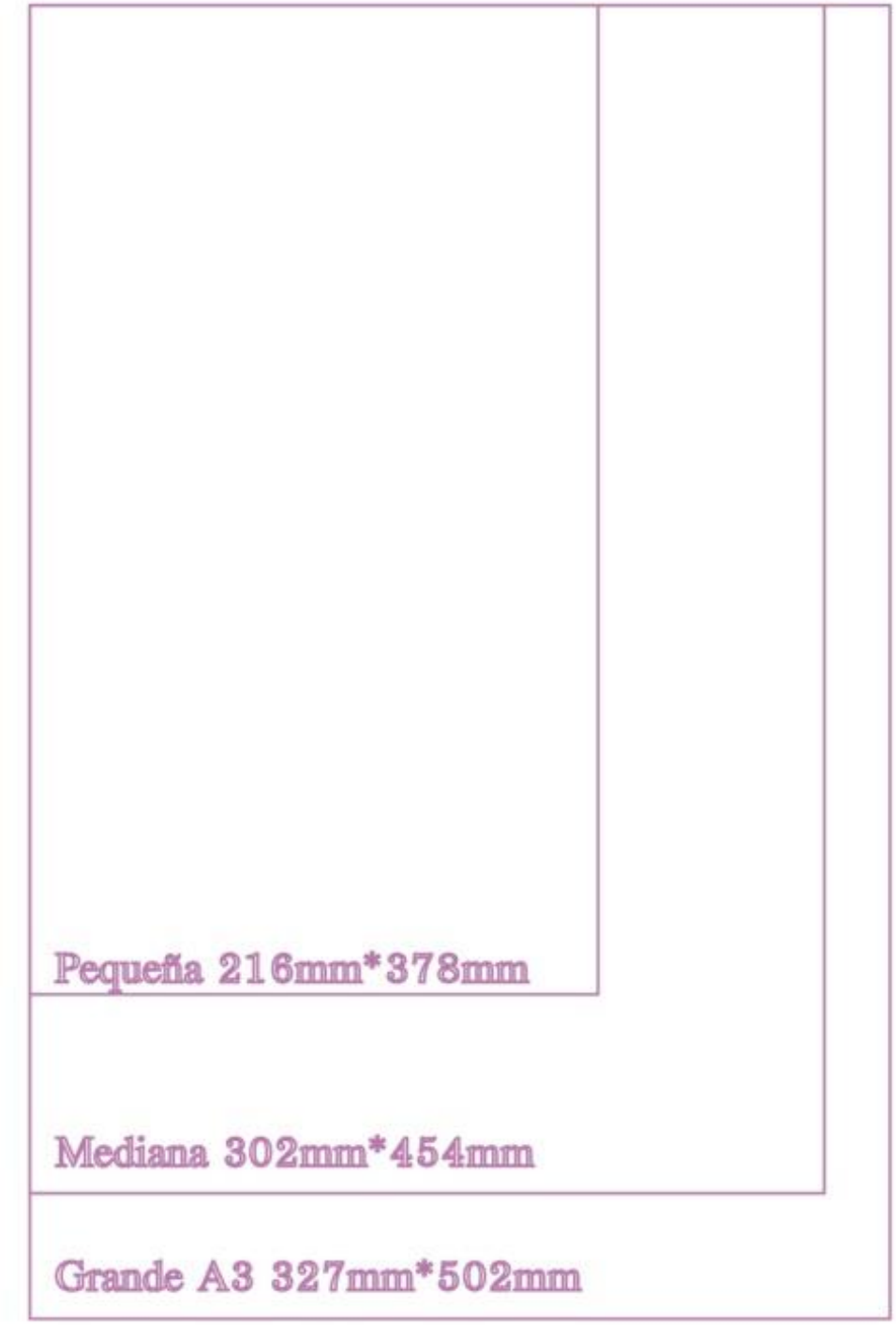
Ilustración 47Área de Impresión Adhesivos y Papel



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Ilustración 48Área de Impresión Placa Poliéster



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

3.3.2.4. *Sub departamento de CTP*

El sub departamento de CTP posee dos requerimientos para procesar la materia prima estos son:

- Archivo PDF en el cual el arte debe estar separado por la gama CMYK.
- Especificación de material a usar que es otorgado por el cliente.
- Área de revelación predeterminada por tamaños.

Archivo PDF

IMPRESIONES COLORES posee una amplia gama de materiales que se utilizan en diversas máquinas de impresión offset que imprime solo archivos que se hayan separado en la gama de colores CMYK donde:

- Las imágenes, iconos y textos en full color deben ser revelado en las 4 placas.
- Los textos y gráficos que sean solo en escala de grises deben ser revelados en la placa k.

Especificación de material a usar.

Para el sub departamento de CTP es necesario por parte del cliente al detallar las especificaciones que recepta el departamento diseño gráfico encargado de adjuntar las mismas en las respectivas órdenes de producción, que son las siguientes:

- Tamaño
- Gramaje

Esta información del material es otorgada por el cliente ya que previamente a realizar la revelación de las placas realizo la adquisición del material siendo un requerimiento para realizar la impresión en la imprenta y para que de esta manera mediante el software del CTP se aplique la adecuada temperatura de revelación que es otorgado por un haz de luz, para esto

IMPRESIONES COLORES posee diferentes configuraciones en las que se debe cargar el archivo a revelar en el rip que son los siguientes (ver tabla 3) :

Tabla 3Configuración de Software para Revelación por Material Sub departamento de CTP

MATERIAL	Maquinaria CTP		Tamaño Material				
	REVELACIÓN	PUNTOS POR IMPRESIÓN (PI)	GTO46	GTO52	Speed Master 52	Print Master 74	Kord
Papel Bond	CMYK .GRIS-PANTON	150	X				
Papel Bond	CMYK .GRIS-PANTON	150		X	x	x	X
Couche 150gr	CMYK .GRIS-PANTON	175	x	X	x	x	X
Couche 200gr	CMYK .GRIS-PANTON	175	x	X	x	x	X
Couche 250gr	CMYK .GRIS -PANTON	175	x	X	x	x	X
Couche 300 gr	CMYK .GRIS-PANTON	175	x	X	x	x	X
Marfiliza 280gr	CMYK .GRIS-PANTON	150	x	X	x	x	X
Hilo	CMYK .GRIS-PANTON	150	x	X	x	x	X
Plegable	CMYK .GRIS-PANTON	175	x	X	x	x	X
Papel Adhesivo	CMYK .GRIS-PANTON	175	x	X		x	X
Polipropileno	CMYK .GRIS-PANTON	175	x	X	x	x	X
Vinil Transparente	CMYK .GRIS-PANTON	175	x	X	x	x	X
Papel Químico	CMYK .GRIS-PANTON	133	x	X	x	x	X
Kimberly	CMYK .GRIS-PANTON	200	x	X	x	x	X

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Para la optimización del material y del área de revelación IMPRESIONES COLORES otorga a su clientela como recomendación el corte del mismo según las placas a usar.

Dentro de la transformación para las combinaciones de color CMYK existen colores únicos denominados pantones o adicionales que no se encuentran su tonalidad dentro de la misma mescla, para lo cual se requiere la revelación de una placa específica adicional al juego de placas que va a ser usado con una tinta en particular que concuerde con el panton revelado.

Área de revelación predeterminada por tamaños

Para la impresión en máquinas offset IMPRESIONES COLORES proporciona una tabla de referencia de material y placas a usar como asesoría para su clientela, la revelación de la materia prima es personalizada según la necesidad del cliente, para este proceso el producto final es denominada juegos de placas ya que se encuentran constituidas por 4 placas reveladas que poseen:

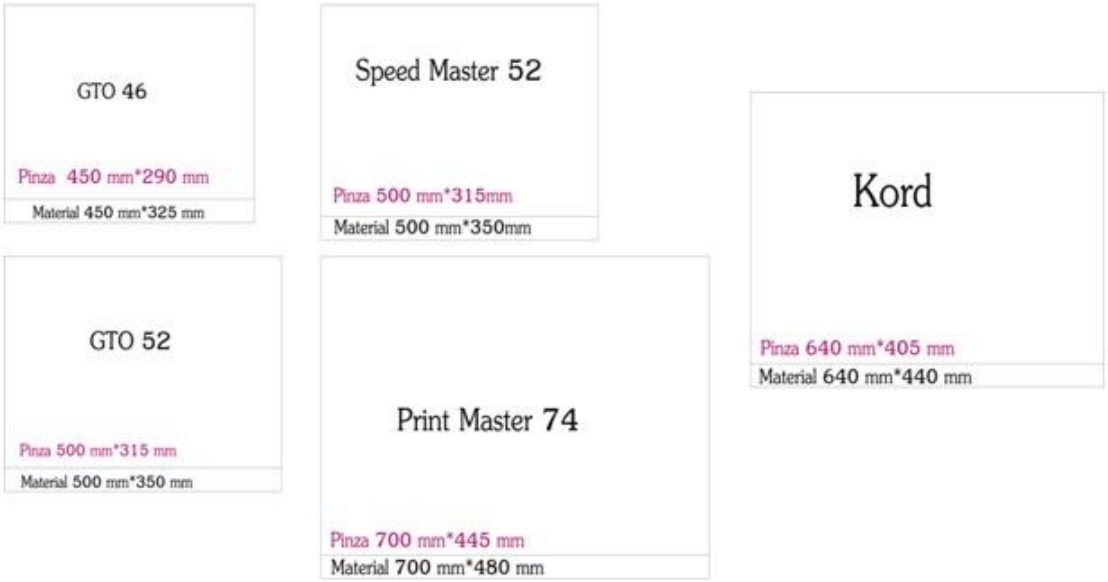
- Diversos tamaños juegos de placas que son proporcionados por el sub departamento de Bodega.
- Área de revelación.

El área de revelación se constituye de manera correlacionada con el tamaño de corte del material requerido por la imprenta offset ya que de ello depende el área de revelación que se encuentra conformado por:

- El armado del arte a imprimir que es realizado por el su departamento de Diseño y entregado al sub departamento de CTP.
- La pinza que requiere la máquina para poder ingresar el material a la misma, para ello se posee medidas estándar que ayuda al cliente a optimizar sus recursos en la compra de material y el número de impresiones.

A continuación se detalla en la Ilustración 50 el tamaño en la que va cortada la materia prima y la pinza que se requiere en la revelación de la misma

Ilustración 49 Tamaño de Material y Pinza de Impresión



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Sub departamento de plotter

El sub departamento de plotter posee tres formas establecidas por gerencia de captar trabajos para ser impresos que son:

- Mediante órdenes de producción emitidas por cajeras no financieras, las mismas que son elaboradas por el departamento de Diseño y el mismo sub departamento.
- Mediante órdenes de producción emitidas por cajeras no financieras, las mismas que son elaboradas previa la verificación de transferencias bancarias por parte de la recepcionista.
- Mediante órdenes de producción emitidas por cajera financiera previa la verificación del estado crediticio del cliente, las mismas que son elaboradas por el departamento de Diseño o el mismo sub departamento.

Al igual que todos los sub departamentos que conforma la cadena de producción de IMPRESIONES COLORES; este sub departamento posee medidas preestablecidas para la optimización de materia prima y tiempo de entrega, estas requieren las siguientes características:

- Archivo PDF en el cual el arte debe estar separado por la gama CMYK.
- Especificación de material a usar.
- Área máxima de impresión dependiendo del rollo a usar.

Archivo PDF

Este documento es proporcionado por el departamento de Diseño el mismo que entrega con las siguientes especificaciones:

- Las imágenes, iconos y textos en full color y blanco y negro deben ser elaborados y guardados utilizando la gama de colores CMYK.
- Las imágenes, gráficos e ilustraciones deben poseer como mínimo un formato 2mp que posee 1600*1200 mega pixeles.
- Especificación de entrega al sub departamento de terminados digitales para la culminación del producto final mediante orden de producción.

Especificación de material

Dentro del sub departamento de plotter se trabaja con varios materiales que poseen un uso diferente, a pesar de esta variedad los materiales a utilizar son impresos con una misma tinta ECO-solvente y a una misma configuración del software.

Área de impresión

Al igual que los anteriores sub departamentos el material que se utiliza posee un máximo de impresión el mismo que es predeterminado por el software de la maquinaria que permite la impresión sobre los mismos.

La variedad de tamaños predeterminados para el material a imprimir son previamente verificados según la existencia en bodega, estos tamaños son adquiridos por rollos y se los procesa por metros cuadrados

A continuación se detalla en la Tabla 4el material estándar disponible con su respectiva área de impresión.

Tabla 4Ancho de Material de Impresión y Área de Impresión

MATERIAL	Maquinaria plotter		Tamaño Material	
	USO	PIXELES	3m x 49m	1,50m x 35m
Papel Couche	Carteles estudiantiles	1024x768		x
Backlight	Cajas de luz	1024x768		x
Canvas	Cuadros	1024x768		x
Lona	Banners	1024x768	x	
Lona Mesh	Banners para edificios	1024x768	x	
Lona Translucida	Cajas de luz	1024x768	x	
Vinil Blanco	Paredes y Buses	1024x768		x
Vinil Microperforado	Ventanas, puertas de vidrio	1024x768		x
Vinil Transparente	Vidrios	1024x768		x

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

3.3.2.5. *Sub departamento de terminados digitales.* El su departamento de terminados digitales es el encargado de la culminación del producto final o del proceso de producción.

Para esto se requiere:

- Material de plastificado por parte del sub departamento de Bodega.
- Material impreso por el sub departamento de impresión láser y plotter.
- Especificación del terminado a realizar.
- Archivo de las directrices tanto para el plotter de corte, CNC y corte laser.

Este departamento posee diferentes productos terminados por los diversos servicios que presenta que se detalla a continuación en la Tabla 5:

Para el servicio de CNC y Laser se lo realiza sobre los materiales de Sintra, acrílico que proporciona el sub departamento de bodega, además IMPRESIONES COLORES ofrece el servicio para los materiales de Madera, MDF y cartón corrugado que son proporcionados por los clientes.

Para este servicio el material debe tener un ancho máximo de 1,50 metros y un largo máximo de 3 metros, para realizar el corte o grabado sobre estas superficies el sub departamento de Diseño o el mismo sub departamento proporcionan las especificaciones de corte o grabado según el requerimiento del cliente.

Para el servicio de plotter de corte, corte de Guillotina y plastificado al calor deben regirse a las especificaciones del su departamento de impresión láser y las especificaciones para estos servicios deben ser enviadas y especificadas en la orden de producción y el PDF para los cortes enviados por el sub departamento de Diseño o realizado por el mismo sub departamento.

Para los servicios de doblado en materiales termo plástico y la sublimación de esferos y jarros los materiales son entregados por el departamento de Bodega previa emisión de orden de producción y el documento a ser impreso que lo puede realizar el mismo departamento o el sub departamento de Diseño.

Tabla 5Servicios del Sub departamento de terminados digitales

MAQUINARIA	SERVICIO	TAMAÑO	MATERIAL
Cnc	Corte y grabado	1,50 X 3	PERSONALIZADO
Laser	Corte y grabado	2 X 5	PERSONALIZADO
Plotter de corte	Medio corte	1,5 X 35	Polipropileno, adhesivo y vinil transparente
Corte de guillotina	corte	1 X 1,7	Material del Sub Departamento de impresión Láser
Plastificado al calor	Plástico recubridor	0,50 X 50	Material del Sub Departamento de impresión Láser
Dobladora de materiales termo plásticos	Doblado	PERSONALIZADO	Sintra y Acrílico
Sublimadora	Sublimación	A3	Jarros y Esferos

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

DEPARTAMENTOS DE SUPERVICIÓN

3.3.2.6. *Departamento de Gerencia.* En este departamento se encarga de:

- Contratación del personal para la realización de un puesto específico dentro de la organización.
- Recepta los requerimientos de material importado que únicamente el gerente es la persona encargada de comunicarse con el proveedor de la china, el mismo que facilita el embarque del conteiner.

- Analiza el cambio de precios, el mismo que depende directamente proporcional a la competencia.
- Realización de presupuesto mensual para el pago de planillas tanto de IESS, SRI, arriendo, internet, teléfono, agua y luz.
- Realización de presupuesto quincenal para el pago a proveedores.

3.3.2.7. *Departamento de Sub Gerencia.* En este departamento se encarga de:

- Supervisar el cumplimiento de las actividades realizadas por el personal.
- Supervisar el cumplimiento de horarios laborales.
- Organización y preparación del cronograma para las capacitaciones anuales requeridas por el comité de trabajadores que son:

a) Primeros auxilios: Se la realiza junto con los Estudiantes de la Universidad Central del Ecuador de la facultad de ciencias de la Discapacidad, Atención Pre hospitalaria y desastres de la Carrera de Atención Pre hospitalaria y en Emergencias.
b) Incendios: Se la realiza junto con los Bomberos de Quito.
c) Prevención familiar: Se la realiza junto con la Lic. Janet Guerrero Directora de Enfermería en el Hospital Carlos Andrade Marín IESS.
d) Bienestar Infantil: Se la realiza junto con la Policía Nacional del UPC La Basílica

3.3.2.8. *Departamento de Contabilidad - Recursos Humanos. En este departamento se:*

- Receptan las facturas enviadas por el sub departamento de bodega en la cual se encuentra detalladas las transformaciones ya sea de pliegos o metros cuadrados de las distintas materias primas como por ejemplo del material requerido por el sub departamento de impresión láser.

Transformación de materia prima de pliegos a tamaños.

El siguiente ejemplo hace relación a la transformación de pliegos de papel Adhesivo P4 por tamaños que por su demanda solo se lo realiza en A4, Oficio, SRA3 y Mega.

La compra realizada fue de 1500 pliegos de 70 x 100 cm los mismos que son cortados en tamaños para satisfacer la demanda que posee para este material.

Los cortes que se realizó en estos pliegos se detallan en la tabla 6; los mismos que deben ser cortados de la manera adecuada ya que son expuestos a un sensor de la maquinaria permitiendo su aplicación para la impresión de los mismos.

Tabla 6 Ejemplo de cortes de material.

Nº de pliegos adquiridos: 1500 Tamaño del pliego: 70X100 cm

CANTIDAD DE PLIEGOS EMPLEADOS	TAMAÑOS ADQUIRIDOS	Nº DE TAMAÑOS	PLANTILLA EMPLEADA
1050	Mega A3	4200	2da plantilla
450	Mega A3	900	1era plantilla
	Oficio	900	
	SRA3	450	

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

- Emite retenciones respectivas de las compras realizadas por parte de la empresa. Como se detalla en la Ilustración 65 que detalla la retención correspondiente a la factura requerida por el sub departamento de impresión láser.
- Realiza el proceso legal de la contratación del personal.
- Emite estados financieros anuales.
- Realiza roles de pago, planillas de IESS y SRI, Cheques para pagos a proveedores.

3.3.2.9. *Departamento Administrativo - Financiero*

Este departamento se encuentre conformado por:

Supervisor:

Se encarga de realizar la revisión de Cajas en efectivo (Cajera No Financiera) o crédito (Cajera Financiera), las actividades que realiza para la línea de producción son:

- Verificación de reporte de cajas en efectivo y crédito.
- Depósito y registro de cheques y efectivo recolectado en las cajas.
- Pago de Proveedores, Nomina, etc.

Caja en efectivo (Cajera No Financiera)

Posee la función de ser el primer filtro de verificación ya que al momento de facturar puede rectificar la orden de producción que emiten los sub departamentos.

En el momento de emitir la factura, según las disposiciones entregadas por la gerencia se pueden se puede realizar según los métodos de pago:

- Efectivo con el respaldo de un cheque máximo de 7 a 15 días sin requerir autorización alguna.
- Recepción de dinero en efectivo con un monto por billete no mayor a $50 dólares americanos.
- Confirmación de transferencia bancaria con la obtención del número de Documento emitido por la entidad bancaria.

Estas formas de pago son aplicables para el descuento del 10% sobre el monto de la compra.

En el caso de los pagos ya sea con tarjeta de crédito o débito se emite la factura con valor a crédito ya que estas formas de pago no son contemplados como efectivo por ende no aplican al descuento del 10%.

Caja a Crédito (cajera no Financiera)

Posee la función de ser el primer filtro de verificación ya que al momento de facturar puede rectificar la orden de producción que emiten los sub departamentos y realiza la recepcionista al receptar trabajos por medio del correo electrónico.

En el momento de emitir la factura sin 10 % de descuento, según las disposiciones entregadas por la gerencia se puede realizar según los métodos de pago:

- Crédito otorgado por la gerencia con un plazo máximo para clientes nuevos 30 días, clientes de 1 a 3 años de cartera a crédito 60 días de crédito y clientes antiguos superior a los 3 años 90 días de crédito.
- Cheques posfechados con un máximo de 30 días.
- Tarjetas de crédito o débito de cualquier institución financiera.

IMPRESIONES COLORES posee una escala de descuentos independiente a la forma de pago, la misma que permite a su distinguida clientela acceder a los descuentos por volumen de impresión esto quiere decir que mientras más impresiones digitales, impresiones en plotter o revelaciones de placas realice accede a descuentos que van desde el 10% hasta el 50%.

Recepcionista

Se encuentra encargada de receptar y re direccionar los diferentes correos que se encentran en los dos emails que dispone la organización, como son:

- Confirmaciones bancarias de transferencias realizadas por los clientes, las mismas que deben ser entregadas a la cajera.
- Trabajos receptados por we Transfer que son re direccionados según las especificaciones que otorga el cliente para los diferentes sub departamentos.
- Solicitud de cotizaciones que son re direccionadas a la Caja a Crédito.

CAPITULO IV

PROPUESTA DE UN MODELO PARA LA IMPLEMENTACION DE CONTROL INTERNOEN LA EMPRESA "IMPRESIONES COLORES" CON ENFASIS EN EL MODELO COSO

En este Capítulo se otorga una posible solución ante las deficiencias encontradas en la organización como lo es la detección del material desperdiciado en todo el proceso productivo.

4.1. Objetivos del control interno

Para IMPRESIONES COLORES el objetivo principal del CONTROL INTERNO es el garantizar el óptimo uso de los recursos y minimizar los riesgos de fraude dentro del proceso de producción.

4.2. Mapa de procesos actuales de "IMPRESIONES COLORES"

El mapa de procesos tiene por objetivo reconocer a profundidad el funcionamiento y desempeño de los procesos y actividades que se encuentran dentro de la organización los mismos que se incluyen en un mismo gráfico.

Un mapa de procesos se conforma por tres procesos fundamentales que lo diferencia de otras organizaciones como se detalla en la Ilustración 51 que son:

- Procesos Estratégicos: Para IMPRESIONES COLORES se encuentra conformado por el departamento de Gerente General y Contabilidad - RRHH que son los departamentos encargados de la dirección estratégica de la compañía permitiendo la toma acertada y adecuada de las decisiones operativas.

El departamento de Gerente General es el encargado de contratar el personal sin experiencia para los puestos de trabajo sin existir un requerimiento de una bacante, aprobación de nuevos créditos sin la respectiva verificación y otorga comisiones tanto para el departamento de Diseño como para los sub departamentos de producción; los mismos que por la competencia entre si no permite un adecuado trato al cliente y la entrega eficaz de los mismos en los que se puede evidenciar la preferencia por los trabajos receptados por los sub departamentos y la demora en los trabajos receptados por el departamento de diseño.

El departamento de Contabilidad es el encargado de la revisión de la materia prima existente y de la determinación del desperdicio que se obtiene en el proceso de producción; ya que el volumen de producción es excedente y el personal de este departamento es escaso este control se lo realiza una única vez al año permitiendo únicamente que el sistema registre las entradas y salidas de la materia prima mediante la adquisición y la venta de las mismas.

- Procesos Clave: Para IMPRESIONES COLORES se encuentra conformado por el departamento de Diseño, sub departamento de Impresión Digital, sub departamento de CTP, sub departamento de Plotter y sub departamento de Terminados Digitales, encargados de la correlación existente entre los clientes y la organización con el fin de satisfacer las necesidades mediante la transformación de la materia prima otorgada por la Bodega.

El departamento de Diseño originalmente se encarga de la atención y recolección de los requerimientos de los diversos clientes que son re direccionados a los diversos sub departamentos los mismos que originalmente se encargaban de procesar los requerimientos mediante la orden de producción que especifica el proceso a seguir para la culminación del servicio o del proceso.

Por la expansión que ha tenido IMPRESIONES COLORES con el incremento de su sub departamento de Terminados Digitales, y por el incremento de la comisión para los sub departamentos ha permitido que los clientes ingresen directamente a cada sub departamento y requerir armados o cambios que los realiza el departamento de Diseño en el cual posee un

valor a pagar el mismo que no se registra cuando los clientes van hacia cada sub departamento y que por realizar estas modificaciones demoran el proceso de impresión y de entrega de los artes receptados por el departamento de Diseño; el permitir la recepción de los requerimientos por parte de los clientes hacia cada sub departamento se ha obviado la recepción de la orden de producción emitida por las cajeras para realizar el trabajo el mismo que se está efectuando al momento de retirar el trabajo y que no garantiza a la administración el cobro del mismo ya que los sub departamentos se han convertido en receptores de trabajo y encargados de la entrega de los mismos.

- Procesos Complementarios: Para IMPRESIONES COLORES se encuentra conformado por el sub departamento de Bodega y Departamento Administrativo - Financiero, procesos de apoyo en el desarrollo de la producción.

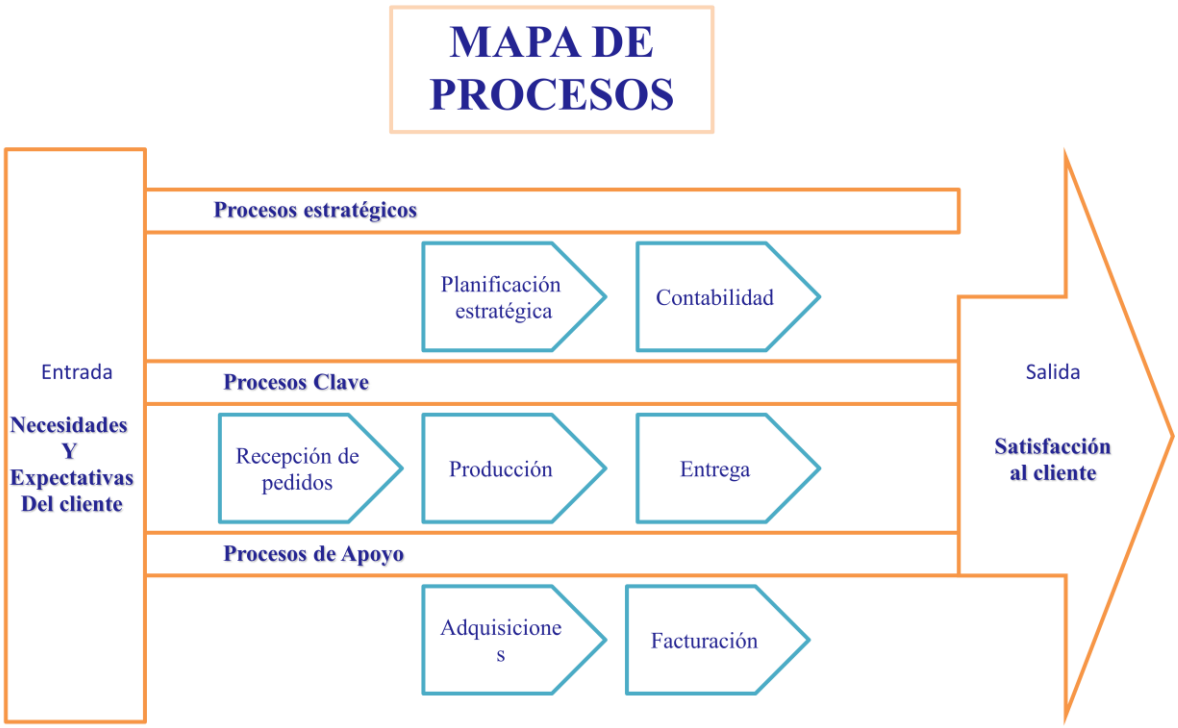
El sub departamento de bodega es el encargado de receptar la materia prima solicitada junto con su factura y entrega a los sub departamentos de producción los formatos de la materia prima a ser usadas y al departamento de Contabilidad - RRHH la factura incluida la transformación de la Materia Prima por formatos; en este proceso la bodega carece de un Kardex de inventario ya que por su flujo el departamento de Contabilidad - RRHH no realiza la verificación de la existencia.

El departamento Administrativo - Financiero mediante la supervisora se encarga de la verificación de la adecuada facturación dentro de las formas de pago vigentes según lo autorizado por la gerencia, no da seguimiento a las pre-ordenes de producción emitidas ya que se puede dar una duplicación de las mismas, una eliminación por: ítems erróneos o datos erróneos y la no cancelación y adecuada entrega de los trabajos realizados.

Este departamento mediante la Recepcionista se encarga de la recepción de trabajos por medio de los correos electrónicos que dispone para que de esta manera los clientes tan solo retiren sus trabajos al culminar el proceso, el mismo que posee varios errores ya que al no pasar por la verificación del departamento de Diseño el archivo en PDF no reúne las características necesarias para su elaboración por tal motivo IMPRESIONES COLORES no

se hace responsable del producto final; convirtiéndolo en una desventaja para la adecuada asesoría a su clientela.

Ilustración 50 Mapa de Procesos Actual



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

4.2.1. *Cadena de valor de "IMPRESIONES COLORES"*. La cadena de valor se caracteriza por graficar la secuencia de las actividades que desarrolla la organización donde se agrega la materia prima generando valor en el producto y servicio ofertado; refiriéndose como valor a lo que el cliente está dispuesto a pagar por el servicio o producto ofrecido sin la necesidad de elevar su costo.

Para IMPRESIONES COLORES en su cadena de valor (ver Ilustración 52) se requiere la intervención de facturación en dos ocasiones ya que al permitir receptar trabajos de clientes en varias sub departamentos no se puede cumplir con el requerimiento de órdenes de

producción para la realización de los trabajos como ha establecido Gerencia ocasionando el retraso de la producción prestación de servicios.

Ilustración 51 Cadena de Valor Actual



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

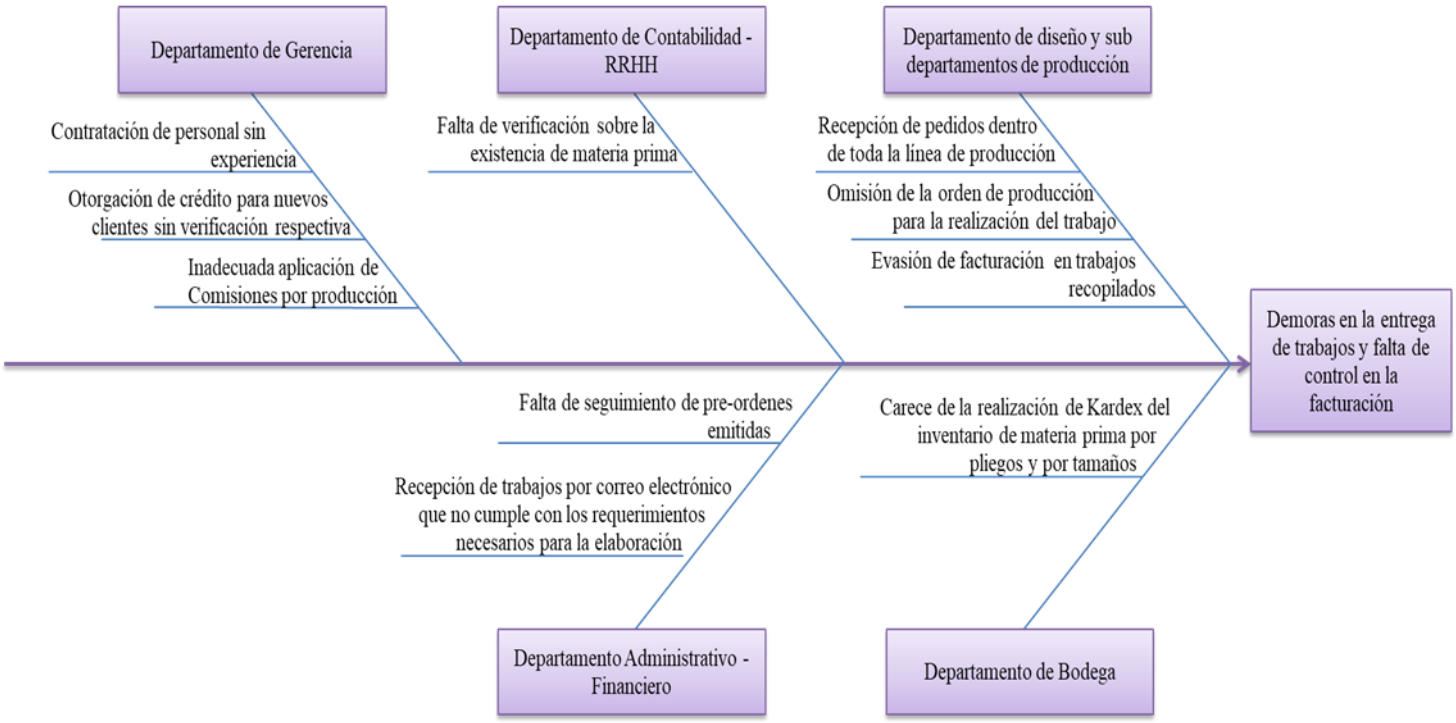
4.3. Mapa de procesos propuestos

Como resultado del análisis del mapa de procesos actual se han determinado las siguientes falencias dentro del proceso de producción como se puede observar en la Ilustración 53.

Mediante el Diagrama de Ishikawa o causa y efecto se ha podido detectar los principales factores que se involucran de cada departamento para la entrega de trabajos y el control de la facturación.

El diagrama de Ishikawa nos permite detectar las raíces del problema analizando los procesos y sus complicaciones para poder darle una pronta solución.

Ilustración 52 Diagrama Ishikawa

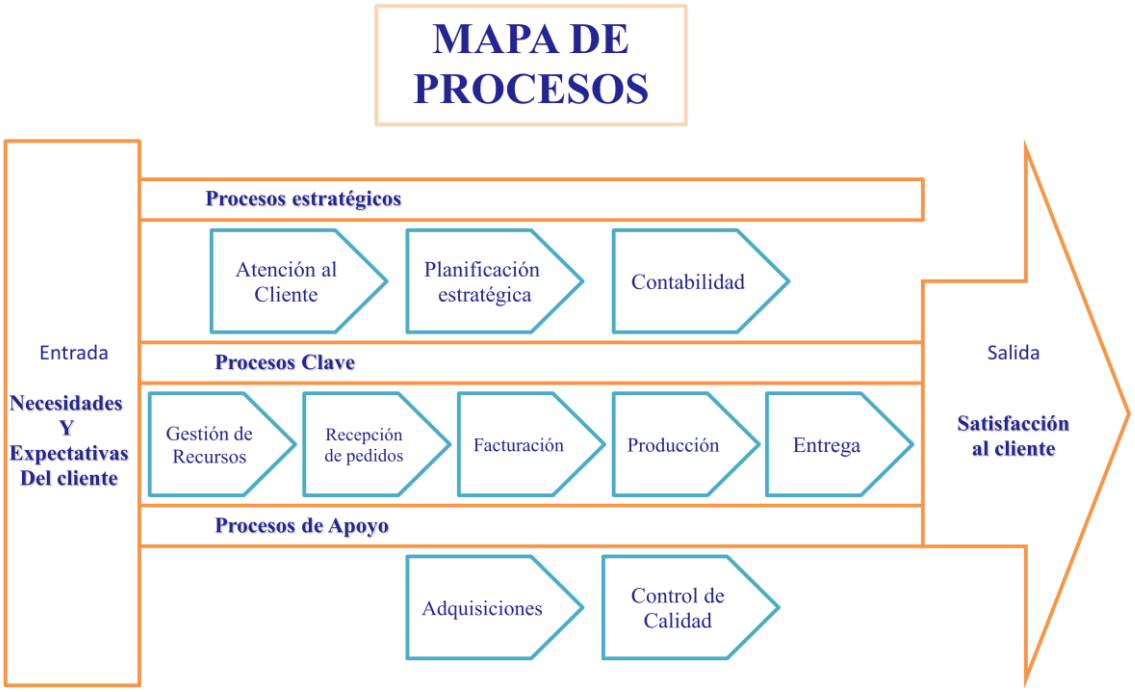


Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Para la solución ante las demoras en la entrega de trabajos y la falta de control en la facturación y la compra de materia prima y proponen el siguiente mapa de procesos detallado en la Ilustración 53; donde como un proceso estratégico se propone la implementación de Servicio al Cliente, Entrega y Supervisión que se encargaran de las siguientes funciones:

Ilustración 53 Mapa de Procesos Propuesto



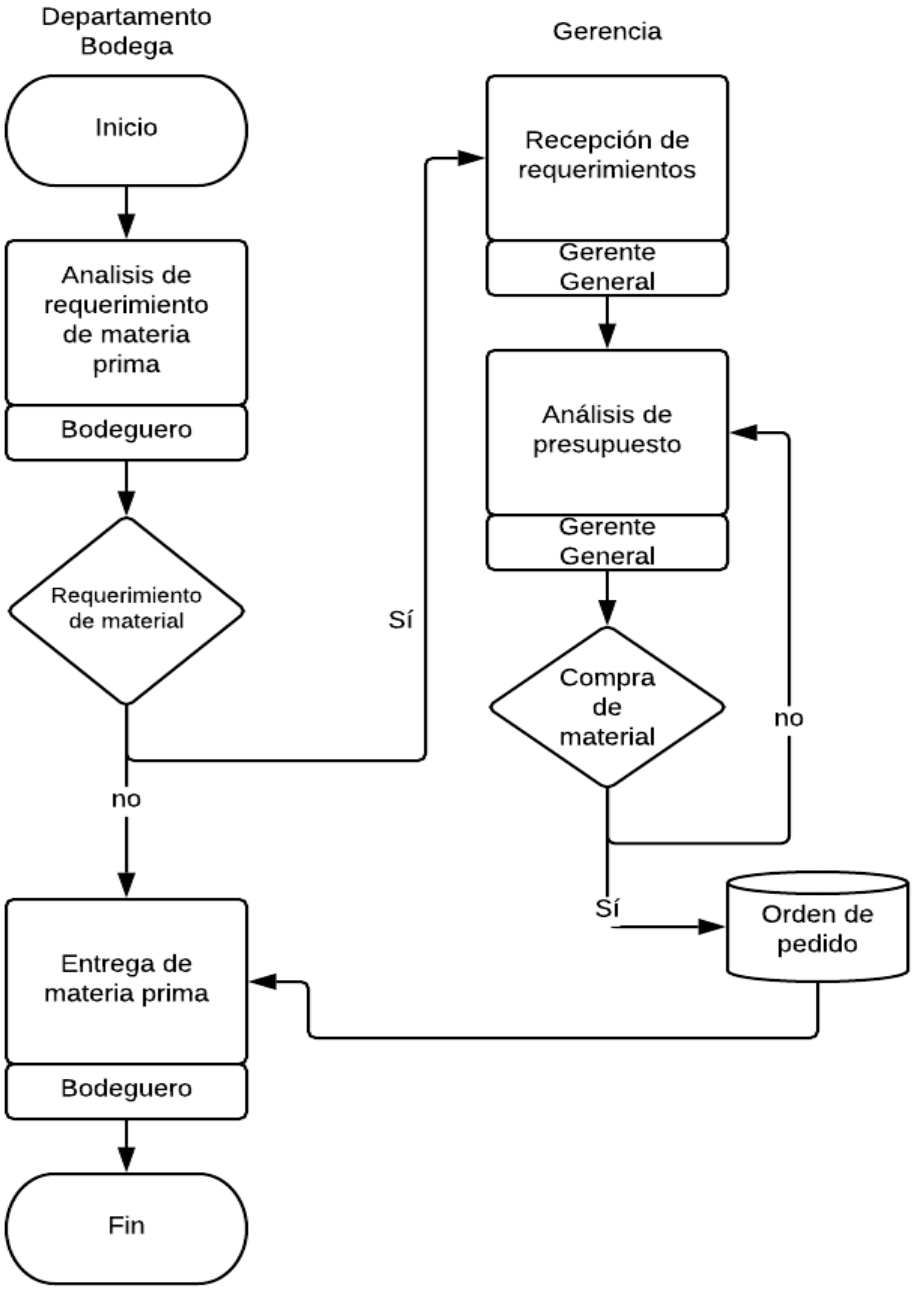
Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

- La gerencia debe encargarse de la adquisición de materia prima previo el análisis realizado por el departamento encargado ya que debe reposar una constancia precisa de la existencia de materia prima para no realizar compras innecesarias como se detalla el proceso en la Ilustración 54

Ilustración 54 Procesos

Impresiones COLORES		LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
CODIGO	PROCESO:	ADQUISICIONES	
		EDICIÓN: 1	PAGUINA: 1 DE 1



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

- Servicio al Cliente: La implementación del servicio al cliente como un proceso estratégico es el que se encargara de la recepción de trabajos enviados por los clientes a los correos electrónicos disponibles, en caso de que no exista suficiente información sobre el trabajo a realizarse por parte del cliente en el mail enviado procederá a comunicarse con el mismo mediante una llamada telefónica para solicitar lo requerido y re direccionara el documento y las especificaciones a los diversos diseñadores que conforman el Departamento de diseño.
- Entrega: La implementación de Entrega como un proceso clave permitirá a la organización tener un control adecuado sobre la realización de la producción mediante la emisión de la orden de trabajo, implementación de una bitácora de responsabilidad sobre trabajos pendientes de pago y la adecuada entrega de los productos o servicios con su respectiva comprobación de facturación.

Orden de trabajo

La orden de trabajo así denominada es un documento que lo genera el departamento de diseño en el caso de la recepción directa del cliente para la elaboración del producto final y en el caso de recepción de trabajos impresos en offset para los servicios del sub departamento de terminados la emite directamente los cajeros ya sea a crédito o efectivo; en la cual se detalla: El nombre del cliente, nombre de la persona que lo atendió, hora en la que se recepto el trabajo, cantidad, tipo de material a usar, tamaño del formato a usarse, si se requiere plastificación, corte de guillotina, corte completo o doblado en el caso del sub departamento de terminados digitales, en el caso de impresiones de gran formato se detalla si se requiere que la impresión este refilada, metraje de impresión o la colocación de ojales, tubos y tapas; esta orden de producción es generada por medio del sistema implementado en la organización en el momento de su cancelación.

Se propone incrementar dentro del formato de orden de producción una línea de responsabilidad tanto de los sub departamentos como del control de calidad facilitando la entrega del producto final y el cumplimiento de las requisiciones por parte de las necesidades del cliente como se detalla en la Tabla 7 se requerirá del nombre de la persona que realiza el

trabajo en cada sub departamento, la hora en que lo finalizo y la firma del control de calidad al finalizar la producción del mismo ya que se ha evidenciado la elaboración de algunos trabajos que no se han implementado la totalidad de los requerimientos del cliente que conlleva a una demora en el tiempo de entrega y producción sin obtener un responsable.

Tabla 7 Modelo Orden de producción Propuesto

27/11/2019 10:59 IMPRESIONES COLORES 2019

USER: Amores Sandra Orden # 170225 Control: 895523 Orden: 895523 Fecha: 24/06/2019

Cliente: Condor Caiza Santiago Daniel Dirección: Cusubamba oe 2-294 Teniente Hugo Ortiz

Código	Producto	Largo	Ancho	Cantidad	Total	Observación
6052	Ojales			4	4	24/06/2019 Ord. 895524
6093	Minimo Gigan. Lona Opaca			1	1	24/06/2019 Rafael Ord. 895523

DOCUMENTO DE USO INTERNO Y SIN VALOR TRIBUTARIO

Nombre:	Nombre:	Nombre:	Nombre:_____	Nombre:_____
Hora de Entrega:_____	Hora de Entrega:_____	Hora de Entrega:__	Hora de Entrega:_____	Control de Calidad
Sub Dep. Impresión laser	Sub Dep. CTP	Sub Dep. Ploter		Supervisor
			Sub Dep. Terminados Digitales	

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Bitácora de responsabilidad sobre trabajos pendientes de pago

La bitácora de responsabilidad permite mediante la autorización del personal de supervisión para la elaboración del trabajo sin la recepción del pago esta contendrá las respectivas firmas de responsabilidad ya que se ha evidenciado la existencia de trabajos realizados y no retirados por los clientes sin autorización y sin el reconocimiento del personal responsable de recepta y realiza el mismo. Ver Ilustración 55

Esta bitácora de responsabilidad sobre los trabajos pendientes de pago en su mayoría serán realizados por la persona encargada del servicio al cliente que recopilara trabajos mediante el correo electrónico ya que son clientes frecuentes que requieren este servicio por parte de IMPRESIONES COLORES; en el mismo se detallara los productos y servicios que requiere

el cliente el cual junto con el archivo descargado serán re direccionados al departamento de Diseño que se encargara de la elaboración del archivo PDF que contiene las características necesarias para cada sub departamento y posterior entrega.

Ilustración 55 Bitácora de responsabilidad trabajos pendientes de pago

Nº Orden de Producció Fecha:_____ Cliente:_____ Diseñador:_____ Autorización:_____

Sub. Dep. Impresión laser

Material a utilizar:

- ☐ Papel bond
- ☐ Couche 300gr
- ☐ Couche 250gr
- ☐ Couche 200gr
- ☐ Couche 150gr
- ☐ Marfiliza
- ☐ Hilo
- ☐ Plegable
- ☐ Adhesivo
- ☐ Polipropileno
- ☐ Vinil Transparente
- ☐ Placa de Poliester

Tamaño del Material:

- ☐ Mega A3
- ☐ SRA3
- ☐ A3
- ☐ Oficio
- ☐ A4

Cantidad:

Nº de impresiones:
_____

Sub. Dep. CTP

Tamaño Placa Termal:

- ☐ Gto 46
- ☐ Gto 52
- ☐ Speed Master 52
- ☐ Print Master 74
- ☐ Kord

Cantidad:

- ☐ Juego de placas
- ☐ Cyan
- ☐ Magenta
- ☐ Amarillo
- ☐ Negro

Sub. Dep. Plotter

Material a utilizar:

- ☐ Lona
- ☐ Lona Mesh
- ☐ Lana Traslúcida
- ☐ Vinil Blanco
- ☐ Vinil Transparente
- ☐ Vinil Microperforado
- ☐ Canvas
- ☐ Papel Couche 115gr

Cantidad:
Nº :_____

Largo:_____
Ancho:_____

Detalles adicionales:

- ☐ Refilado
- ☐ Exceso de 5cm
- ☐ Ojales:
  Cantidad:_____
  Distancia:_____
- ☐ Tubos:
  Superior e Inferior
  Solo Superior
  Con tapas en cada tubo
- ☐ Para Rol Up:
  0,80 X 1,20 m
  0,80 X 2, 00 m
- ☐ Estructura metálica
  Alto:_____
  Ancho:_____
  Profundidad:_____
- ☐ Caja de Luz
  Alto:_____
  Ancho:_____
  Profundidad:_____

Sub. Dep. Terminados Digitales

- ☐ Corte de Guillotina — Cantidad: Nº de Bajadas:_____

Medio corte
Tipo de Medio Corte — Cantidad: Nº de Unidades_____

- ☐ Ploter de Corte 1 (Lineal)
- ☐ Ploter de Corte 2 (Circular)
- ☐ Ploter de Corte 3 (Varias Formas)

Plastificado:

- ☐ Mate
- ☐ Brillante
- ☐ Holográfico

Cantidad: Nº de Unidades_____

Láser
Material a utilizar: — Trabaj — Cantidad: Nº de Unidades_____

- ☐ Acrilico
- ☐ Sintra
- ☐ Gra
- ☐ Corte Laser
- Especial otorgado por el Cliente
  _____

CNC
Material a utilizar: — Cantidad: Nº de Unidades_____

- ☐ Acrilico
- ☐ Sintra
- ☐ Gra
- ☐ Corte Cnc
- ☐ Especial otorgado por el Cliente
  _____

Dobles de Material Termo Plastico — Cantidad: Nº de Unidades_____

- ☐ Acrilico
- ☐ Sintra
- ☐ Especial otorgado por el Cliente
  _____

Sublimación — Cantidad: Nº de Unidades_____

- ☐ Jarros
- ☐ Esferos
- ☐ Termos
- ☐ Llaveros
- ☐ Especial otorgado por el Cliente
  _____

Elaborado por: Katherine Pérez Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

- Supervisión: La implementación de Supervisión como un proceso de apoyo permite a la organización poner énfasis sobre el control de calidad de los productos y servicios ofertados con la inclusión de este paso dentro de órdenes de producción y bitácoras como un requisito esencial para su entrega, así como la determinación del desperdicio existente en cada sub departamento y el seguimiento adecuado depre-ordenes de producción emitidas.

Determinación del desperdicio existente en cada sub departamento

Para la determinación del desperdicio existente en cada sub departamento se propone una bitácora de material dañado de manera diaria (ver Ilustración 56), el cual se debe manejar por cada operador y maquinaria de los sub departamentos ya que se evidencian errores en la realización del trabajo sea por material erróneo del que reposa en la orden de producción, falta de control ya que el material puede tener defecto o en el proceso la maquinaria puede comprometer el trabajo por defectos de la misma.

Ilustración 56 Bitácora diaria de Material Dañado

MATERIAL DAÑADO DIARIO

NOMBRE:

MES:

DETALLE	MATERIAL DAÑADO				
	A4	OF	A3	SA3	ESP
ADHESIVO					
BOND					
COUCHE 150					
COUCHE 200					
COUCHE 250					
COUCHE 300					
HILO					
MARFILIZA					

PLEGABLE					
VINIL TRANSPARENTE					
POLIPROPILENO					
SERVICIOS RETIROS					
SERVICIO CLIENTES					
TRANSFER ESFEROS					
TRANSFER TAZAS					
PLAS MATE/BRILLANTE					
PLOTTER MEDIO CORTE					
TRANSFER					
CORTE CNC					
GUILLOTINA					

PLACAS POLIESTER				
DETALLE	PEQ	MED	GRAN	ESP

PLACAS METALICAS				
DETALLE	GTO 46	GTO 52	SP 52	SOLNA
	KORD	FAVOR	ROLAN	PRINTM

PLOTTER	MEDIDAS
LONA NORMAL	
LONA TASLUCIDA	
LONA MICROPERFORADA	
LONA MATE	
LONA POLITICO	
VINIL BLANCO BRILLANTE	
VINIL BLANCO MATE	

VINIL TRANSPARENTE BRILLANTE	
VINIL TRANSPARENTE MATE	
VINIL ESPERILADO	
VINIL MICROPERFORADO	
VINIL NEGRO	
VINIL REFLECTIVO	
FOTOGRAFICO	
BACKLIGHT	
CANVAS	
TELA	
PAPEL COUCHE 115G	
LAMINA BRILLANTE	
LAMINA PARA PISOS	
LAMINA MAGNETICA	
OJALES	
SINTRA	

TERMINADOS	
TAZAS	
ESFEROS	
TERMO	
CORTE PLOTTER	

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

Seguimiento de pre-ordenes

Las pre-ordenes de producción que al ser analizada esta actividad se encontró pre-ordenes duplicadas, autorizadas para ser eliminadas previo análisis de la misma y aquellas que son aplicables a ser descontadas ya que constan en el sistema como

pendientes de cobro y se ha constatado la entrega del trabajo sin una autorización respectiva como se detalla en la Tabla 8.

Tabla 8 Propuesta de Clasificación de Pre-Ordenes de Producción

PRE-ORDDENES DE PRODUCCIÓN	
DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
Duplicado	Se ha considerado que las pre-ordenes de producción son duplicados en el caso de ser emitidas en primer lugar como CONSUMIDOR FINA y en el momento de ser facturadas se solicita con datos personales y no son eliminadas
	Son duplicadas en el caso que el operador realiza 2 veces la misma pre-orden de producción por omisión y no solicita su debida eliminación.
Autorizadas para eliminación	Se consideran autorizadas para eliminación ya que el operador no ha usado los ítems adecuados para la facturación
	Omisión de servicio o producto implementado y no ha sido adjunto en la pre-orden para ser cobrado
Aplicables a descuento	Se consideran aplicables a descuento cuando el trabajo fue entregado sin ser cancelado

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Impresiones Colores, 2010)

Para lograr determinar las pre-ordenes de producción se utilizara un informe que lo proporciona el actual sistema de facturación.

El sistema SICFA permite generar un informe en Excel en el cual se obtiene toda la información sobre lo que conforma cada pre-orden que no ha sido facturada, el día en la

que se emitió, el nombre del operador ya que cada colaborador de IMPRESIONES COLORES posee un usuario personal, dentro del detalle se encuentra la especificación del trabajo que se realizó si es correspondiente al sub departamento de plotter se detalla los metros cuadrados de impresión y la cantidad que se realizó.

En este informe se detecta el número de Movimiento como se puede ver en la Ilustración 57 que se genera por única vez en cuanto el operador haya concluido de generar la misma, en este documento se puede clasificar las pre-ordenes de producción tanto por días como por el operador que la genero el mismo que debería justificar si dicha pre-orden es duplicada (requiere de la factura generada que remplaza la misma), para la autorización de eliminación de pre-orden el operador debe solicitar al supervisor su eliminación con la respectiva justificación en el momento de ser emitida la pre-orden errónea, la eliminación se encontrará únicamente a cargo del supervisor el mismo que debe recolectar las justificaciones necesarias; las pre-ordenes que son aplicables a descuento dentro del rol de pago son aquellas que el operador no ha justificado su duplicación o eliminación y se ha comprobado la producción de la misma.

Ilustración 57 Informe de Pre-ordenes Propuesta

FECHA	MOVIMIENTO		CLIENTE	DETALLE	ANCHO	LARGO	CANTIDAD	OPERADOR
19/11/2018	512842	856388	CONSUMIDOR FINAL	GIGANT. VINIL ESMERILADO CORTADO O IMPRESO	0,2	1,2	1	COBEÑA ALEJANDRO
27/11/2018	514828	858155	GRAFICAS DUQUE SILVA	POLIPROPILENO ESP. 13X19 COLOR	0	0	6	COBEÑA ALEJANDRO
19/12/2018	519824	862557	CONSUMIDOR FINAL	CORTE GUILLOTINA	0	0	15	COBEÑA ALEJANDRO
20/12/2018	520282	862978	CONSUMIDOR FINAL	SERVICIO IMPRESION JARROS	0	0	5	COBEÑA ALEJANDRO

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

El mapa de procesos que se propone a IMPRESIONES COLORES tiene como punto de partida la recepción de la materia prima por parte de Bodega que será la encargada de llevar un kardex por cada material que se ingresan al mismo y se transforma por los formatos que se requieren en cada sub departamento para esto se debe implementar 2 tipos de kardex uno por la materia prima despachada por el proveedor y la última por cada formato que ha transformado para los sub departamentos; estos formatos serán de conocimiento general de los diseñadores que conforman el departamento de Diseño que como antes de la expansión era el único departamento que prestaba asesoría a los clientes y recopilaba los requerimientos de los mismos para poder entregar a los diversos sub departamentos según las requisiciones para la culminación del producto final o del servicio prestado; este departamento posee un sueldo básico de 400 dólares americanos adicional cuentan con una tabla de porcentajes de comisión que se aplica al sub total de cada rubro de factura emitida según el sub departamento que se requiere exceptuando el sub departamento de terminados digitales ya que son servicios que otorga netamente la organización así como se detalla en la Tabla 9.

Tabla 9 Comisiones por Factura Emitida

Sub Departamento	**Porcentaje**
Impresión Laser	0,06%
Placas	0,03%
Plotter	0,02%
Diseño	60%

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

El Departamento de Diseño se encarga mediante la orden de producción y bitácora de responsabilidad sobre trabajos pendientes de pago que se realizara por parte de las cajeras denominado facturación; entrega el documento en PDF para los sub departamentos de impresión láser, CTP, Plotter y la requisición de los Servicios otorgados por el Sub departamento de Terminados Digitales; al culminar el proceso de los sub departamentos se implementara dentro del proceso una fase de entrega que se

encargara de receptar los trabajos culminados con su respectiva orden de producción o la bitácora de responsabilidad sobre trabajos pendientes de pago; en la fase de entrega se solicitara al cliente el original de la factura electrónica emitida ya sea por las cajas en efectivo o por la caja en crédito donde se constatara junto con el cliente el trabajo solicitado y el estado del mismo ya que salida la mercadería no se admitirá devoluciones.

4.3.1. *Cadena de valor propuesta para "IMPRESIONES COLORES"*. La cadena de valor propuesta permite determinar la cadena adecuada la consecución lineal de cada departamento en el que cada uno interviene como cliente y proveedor entre sí. Ver Ilustración 59.

Ilustración 58 Cadena de Valor Propuesta



Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

En la cadena de valor propuesta se fragmenta las actividades primarias que agregan valor al realizar la creación del producto o la otorgación del servicio permitiendo realizar las actividades de supervisión como control de calidad o control de facturación dentro del proceso de producción.

4.4. Aplicación componentes que conforman modelo COSO II-ERM

El modelo COSO se encuentra conformado por 5 componentes y 17 principios que interactúan entre sí, efectuados por la gerencia, administración y producción que conforma lo que es toda la organización denominada IMPRESIONES COLORES generado un sistema integrado que optimiza los recursos dentro de las actividades diarias permitiendo la obtención de los objetivos de la misma.

Para la obtención de información que permite dar a conocer la situación actual de la organización IMPRESIONES COLORES se procede a dar un seguimiento de las actividades realizadas según los componentes y principios establecidos por el modelo COSO mediante la elaboración de un cuestionario que determina el cumplimiento de los mismos o la necesidad de su implementación.

4.4.1. Ambiente de Control.

En esta matriz se analizan los 5 principios implementados según el modelo coso para una organización según el desarrollo de sus actividades detallados en la tabla 10.

Tabla 10 Matriz Componente Ambiente de Control

IMPRESIONES COLORES			
CUESTIONARIO DE COMPLIMIENTO DEL CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO			
COMPONENTE: Ambiente de Control			
PRINCIPIOS	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
La organización demuestra compromiso por la integridad			Posee reglamento interno en el cual el se delimita el desempeño de los colaboradores, especifica el desarrollo de las actividades de manera ética.

y valores éticos.	X		No se determina el proceso encargado para la evaluación del desempeño esperado por parte del personal y los equipos de trabajo que conforman.
El Consejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos		x	El Gerente General que es el único directorio de la organización no posee supervisión sobre el diseño, implementación o ejecución del control interno.
La administración establece, con la aprobación del consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.		x	La organización no posee líneas de reporte ya que en si todos sus procesos trabajan como un solo equipo y en caso de solucionar un conflicto lo realiza la cajera encargada de la cartera de crédito.
La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.		x	El personal que es contratado no posee experiencia para los procesos establecidos, tampoco ha desarrollado actividades relacionadas.
La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.		x	No posee una estructura de autoridades definidas para la rendición, evaluación y reconocimiento del cumplimiento de las actividades establecidas, por lo que no posee con exactitud el desempeño de cada colaborador.

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

4.4.1.1. *Resultados de la evaluación.* Con el análisis de este componente se detecta que la organización no posee una estructura definida para el logro de los objetivos planteados; no se posee un jefe departamental por ende no se encuentra implementado el proceso de rendición de cuentas respaldadas por informes que

requieren una entrega semanal o mensual afectando a la misma para el óptimo desarrollo de las actividades cotidianas.

La organización cuenta con un reglamento interno el mismo que delimita únicamente la conducta y el actuar dentro de las instalaciones sin poner énfasis en las responsabilidades sobre las tareas asignadas en los diversos puestos de trabajo.

4.4.1.2. *Debilidades detectadas.*

- La organización no cuenta con un manual de procedimientos el mismo que proporciona información e instrucción detallada y sistemática sobre las políticas, funciones y procedimientos que abarca en las actividades de la misma.
- No posee una evaluación adecuada y continua sobre el adecuado desempeño de los colaboradores en el puesto de trabajo encargado con relación a las expectativas requeridas por la organización.
- Para la contratación del nuevo personal la organización no posee una descripción del perfil idóneo para las diversas actividades a desarrollar, tampoco requiere experiencia en trabajos afines que retrasa el proceso productivo.
- Posee un sistema informático subdesarrollado ya que únicamente se lo utiliza para la facturación y contabilidad; no se lo utiliza como la herramienta esencial que es para la supervisión ya que posee un módulo de verificación de pre-ordenes no facturadas y de kardex para llevar el adecuado control de la materia prima.
- Por parte de la Gerencia no se diseña un sistema interactivo de supervisión que facilite la implementación del Control Interno ya que el personal contratado no posee los conocimientos necesarios.
- La organización posee solo una autoridad que es el Gerente General, para la solución de conflictos dentro del proceso productivo no se posee un supervisor y por tal motivo tampoco existe un responsable sobre las actividades a desarrollar.

4.4.1.3. *Propuesta diseñada para el correcto desempeño del personal.*

- Se propone la elaboración detallada del perfil idóneo para las futuras contrataciones del personal en el cual se debe poner énfasis sobre las tareas asignadas en cada departamento, requerir experiencia y estudios relacionados a las mismas.
- Se propone al igual que en el Departamento Administrativo - Financiero la designación de un supervisor por departamento ya que el departamento Administrativo - Financiero es el único de la organización que posee un supervisor como la persona que cumple no solo con el rol de responsable sino también se encarga de supervisa las actividades desarrolladas dentro de este departamento; para ello se debe optar por el personal con mayor experiencia dentro de cada departamento y de esta manera crear independencia entre la administración y los departamentos establecidos para evaluar el desempeño y conductas .
- Se propone Capacitar al personal dentro de las actividades que realiza cada departamento y Sub departamentos.

a) Departamento de Contabilidad - Recursos Humanos: Capacitación sobre las nuevas reformas en materia tributaria y laboral e importación.
b) Departamento de Diseño Gráfico: Capacitación sobre los programas disponibles para diseño gráfico que son Photoshop, Illustrator, InDesing, Acrobat Pro y CorelDraw que su dominio total facilitan la producción.
c) Sub departamento de impresión láser, CTP, terminados digitales, Plotter: Capacitación sobre el adecuado manejo de la maquinaria, servicio técnico por parte del personal de la organización para la optimización de recursos (tiempo y dinero).
d) Departamento Administrativo - Financiero: Capacitación del sistema informático establecido para la adecuada Facturación, Liquidación de Caja, Registro de anticipos y el control de las pre-ordenes no facturadas.
e) Sub departamento de Bodega: Capacitación sobre Administración eficiente de bodega, cortes de pliegos en guillotinas manuales.

- Evaluar el desempeño del personal sobre el desempeño adecuado de las funciones, el tiempo implementado y la optimización de recursos que al no cumplir con lo establecido requiere una sanción por parte de la administración.

- Focalizar el sistema de comisiones establecido ya que frena el proceso productivo al permitir comisionar al departamento de plotter; las comisiones sobre el producto o servicio facturado se lo debe realizar al departamento de Diseño mientras que a los sub departamentos de plotter y terminados digitales se debe realizar por la orden de producción realizada y despachada para la respectiva entrega al cliente.

4.4.2. Evaluación de riesgos.

En esta matriz se analiza los 4 principios implementados según el modelo coso para la organización según el desarrollo de sus actividades detalladas en la tabla 11.

Tabla 11Matriz Componente Evaluación de Riegos

IMPRESIONES COLORES			
CUESTIONARIO DE COMPLIMIENTO DEL CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO			
COMPONENTE: Evaluación de Riesgos			
PRINCIPIOS	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.	X		La organización cumple con el objetivo general, brinda los mejores servicios para el profesional gráfico de la mano con la tecnología de punta optimizando tiempo y recursos en su proceso productivo
La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.		x	La organización no posee un mecanismo para la detección y evaluación de riesgos a nivel de entidad, departamentos, operaciones y funciones que son relevantes para el logro de objetivos considerando como los riesgos deben ser manejados, aceptados, evitados, reducidos o compartidos.
La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el	X		La organización identifica los diversos fraudes que se generan en la misma donde se comprometen los recursos pese a poseer

logro de los objetivos.			incentivos por producción.
La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.	X		La organización no considera el cambio del modelo de negocio como consecuencia del crecimiento y la implementación de servicios ocasionando un retraso en la línea de producción e incremento en el riesgo al fraude.

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

4.4.2.1. *Resultados de la evaluación.* Con el análisis de este componente se determina que la organización detecta los diversos riesgos que posee y no implementa un plan de acción para la mitigación manejo, aceptación, reducción de los mismos.

La administración de la organización no realiza el seguimiento a los objetivos establecidos por tal motivo los riesgos potenciales a los que se enfrenta la misma afectan directamente a sus actividades y no son reconocidos por el personal y no se implementa la gestión de cambio continuo.

4.4.2.2. *Debilidades detectadas.*

- La administración de la organización plantea sus objetivos a nivel global, el mismo que no es comunicado y entendido por los colaboradores que brindan el servicio y elaboran los productos requeridos.
- Para los departamentos que conforma la organización no se definen objetivos para cada actividad o tarea designada.
- La administración detecta los eventos principales que propician el fraude y el uso inadecuado de los recursos.
- La organización no posee un control adecuado de los inventarios ocasionando que existan faltantes.

- Pese a la expansión que ha obtenido la organización, la administración no considera el cambio del modelo de negocio por la implementación de nuevos servicios que requieren cubrir la necesidad de nuevos clientes.

4.4.2.3. *Propuesta diseñada para el correcto desempeño del personal.*

- La administración debe realizar un trabajo conjunto para la comunicación y entendimiento por parte de los colaboradores en el marco de las actividades que desarrollan y que una buena ejecución de las mismas permiten el logro de metas y objetivos planteados.
- La administración debe definir un objetivo por cada departamento que se han alineado con la actualidad de la empresa ya que delimitan el cumplimiento de políticas y reglamento interno.
- Los objetivos que se deben implementar son:

a) Objetivos operacionales: Deben cumplir con la asignación adecuada de recursos considerando un margen prudente de error.
b) Objetivos financieros: Reflejan las actividades que desarrolla la organización y su cumplimiento con los entes reguladores del estado Ecuatoriano.
c) Objetivos de reporte interno: Reflejan las actividades designadas por la administración para ser evaluadas según su desempeño
d) Objetivos de cumplimiento: Reflejan el cumplimiento de las políticas y regulaciones establecidas por la administración y los entes de regulación del estado.

- La administración junto a los supervisores departamentales detectan los eventos potenciales de fraude que deben ser registrados en un reporte que determine la pérdida de activos y el personal involucrado.
- Los incentivos por producción deben ser evaluados y redirigidos ya que el permitir a los sub departamentos productivos la recepción directa de los trabajos sin la respectiva orden de producción emitida por las Cajas permite que los trabajos se entreguen sin la cancelación respectiva, para esto los trabajos deben ser receptados únicamente por el departamento de Diseño que poseen su tabla de comisión y a los sub departamentos productivos se debe crear una tabla de incentivos que vaya a la par con el número de órdenes de producción realizadas.

- Para la determinación monetaria de pérdida de materia prima en la elaboración de trabajos no facturados se debe implementar el control de la misma mediante kardex que permite el control exacto del material recibido y entregado a los sub departamentos que pueden ser comparados diariamente con lo facturado.

4.4.3. Actividades de control.

En la siguiente matriz se analizan los 3 principios implementados según el modelo coso para una organización según el desarrollo de sus actividades detalladas en la tabla 12.

Tabla 12 Matriz

IMPRESIONES COLORES			
CUESTIONARIO DE COMPLIMIENTO DEL CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO			
COMPONENTE: Actividades de Control			
PRINCIPIOS	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.		x	La organización no posee actividades de control que se encuentren dirigidas al proceso de producción que ayudan a la mitigación de riesgos.
La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.	X		La organización posee una relación entre el uso de tecnología para su desarrollo administrativo y de producción.
La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos		x	La organización posee políticas que no son claramente delineadas para su realización por parte del personal, por tal motivo no existen actividades de

que ponen dichas políticas en acción.			control ni responsables de la implementación de las mismas.

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

4.4.3.1. *Resultados de la evaluación.* Con el análisis de este componente se determina que la organización no posee actividades de control ya que no posee un manual actual de procedimientos que ayudan a la administración en la mitigación de riesgos que afectan al cumplimiento de objetivos.

Las actividades de control son establecidas para el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la administración para el adecuado desarrollo de las actividades las mismas que son desarrolladas en todos los niveles de la organización.

4.4.3.2. *Debilidades detectadas.*

- La organización no posee actividades de control por tal motivo los riesgos ante el frauda existente incrementan a medida que se involucra el personal.
- La organización no determina los procesos más relevantes los mismos que requieren de actividades de control.
- La organización no segrega las funciones.
- Las políticas establecidas no son ejecutadas por los colaboradores de cada departamento.
- No existe un manual de procedimientos que soporte las directrices establecidas por la gerencia.

4.4.3.3. *Propuesta diseñada para el correcto desempeño del personal.*

- La administración debe implementar actividades de control dentro de la producción ya que se ha detectado cobros indebidos por la producción o entrega del trabajo realizado.

- La organización debe re organizar su mapa de procesos ya que existen actividades dentro del proceso de producción que poseen una extremada relevancia y no son acatados dentro del mismo, la importancia de la implementación en este proceso se da ya que es el más relevante de la misma.
- La administración debe considerar las actividades de control tanto preventivas como detectives.
- De la mano de las políticas y procedimientos la administración debe establecer el personal responsable en desarrollar las actividades de control de una manera oportuna y como se delimitan en las mismas.
- La administración debe segregar funciones para la implementación de controles alternativos y generales.

4.4.4. Información y comunicación

En la siguiente matriz se analizan los 3 principios implementados según el modelo coso para una organización según el desarrollo de sus actividades detalladas en la tabla 13.

Tabla 13 Matriz

IMPRESIONES COLORES			
CUESTIONARIO DE COMPLIMIENTO DEL CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO			
COMPONENTE: Información y Comunicación			
PRINCIPIOS	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno		X	La organización no identifica información externa e interna que soporte el adecuado funcionamiento de los proceso de producción.
La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento del control		X	La gerencia no establece una importancia sobre la adecuada comunicación interna dirigida hacia toda la organización permitiendo las responsabilidades sobre las tareas asignadas y el cumplimiento de objetivos.

interno.			
La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.		X	La organización no comunica ni obtiene información relevante de terceras partes.

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente:(Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

4.4.4.1. *Resultados de la evaluación.* Con el análisis de este componente se determina que la organización no presenta información generada a los miembros que conforman la organización para delimitar el adecuado curso de las actividades destacadas al cumplimiento de los objetivos y la mejora continua de los productos y servicios otorgados.

Toda la información generada por la organización no es considerada como una herramienta esencial de supervisión que permite el análisis estadístico de ventas tanto mensuales como anuales, la consideración de clientes potenciales y el reconocimiento de sus productos y servicios estrella.

Pese a poseer un reglamento interno de conocimiento del personal la organización establece los procesos, procedimientos y tareas a ser desarrolladas de una manera empírica ya que no existe un manual de regule las actividades.

4.4.4.2. *Debilidades detectadas.*

- La organización no determina un proceso en el cual se comunique información que permite al personal desarrollar sus actividades de acuerdo a las responsabilidades otorgadas para sus tareas.
- Las políticas y procedimientos se encuentran especificadas de manera empírica ya que no son de conocimiento del personal en su totalidad y en el momento de la incorporación de un personal nuevo no existe una capacitación previa para el desarrollo de las actividades.

- Los objetivos específicos y generales son únicamente de conocimiento para la gerencia.
- La organización no tiene definido los roles y responsabilidades dentro de la organización.
- La empresa cuenta con un sistema que permite obtener información oportuna que solo es implementada para comunicar esta información a los entes reguladores del estado Ecuatoriano como lo es el SRI.
- La organización no recopila información relevante de manera interna o externa a la organización.

4.4.4.3. *Propuesta diseñada para el correcto desempeño del personal.*

- Determinar un sistema de comunicación el mismo que termite a los colaboradores comprender el funcionamiento en el cual interactúan los procesos establecidos para la elaboración de productos finales y la prestación de servicios.
- Determinar los procesos, polacas, procedimientos y actividades que se desarrollan en las actividades diarias de la organización.
- Los objetivos generales y específicos deben ser de conocimiento para todos los colaboradores que conforman la organización ya que esto delimita el curso y cumplimiento adecuado de la misma para cumplir sus objetivos y metas.
- Se debe delimitar las responsabilidades que posee los colaboradores dentro de las actividades que desempeña en la organización.
- La información recopilada por el sistema implementado no es considerado como un indicador del desempeño efectuado por los colaboradores.
- La organización debe recopilar información relevante de sus colaboradores ya que son los que dan soluciones óptimas para la adecuada aplicación de los recursos, el adecuado desarrollo de los procesos implementados o la optimización de tiempo en la producción.
- La organización debe recopilar información de su clientela para analizar el nivel de satisfacción que posee tanto con los productos o servicios prestados, como con la atención de su personal y para la recopilación de nuevas necesidades que puedes ser solventadas por la organización.

4.4.5. Actividades de monitoreo.

En esta matriz se analizan los 2 de principios implementados según el modelo coso para la organización según el desarrollo de sus actividades detalladas en la tabla 14.

Tabla 14 Matriz

IMPRESIONES COLORES CUESTIONARIO DE COMPLIMIENTO DEL CONTROL INTERNO BAJO EL METODO COSO COMPONENTE: Actividades de Monitoreo			
PRINCIPIOS	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
La organización seleccionar, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.		x	La organización no posee una cultura de monitoreo ya que la información relevante para la misma solo reposa en el sistema implementado sin ser analizado por ende no posee evaluaciones concurrentes o esporádicas.
La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Consejo de Administración, según sea apropiado.		x	La organización no posee un proceso de evaluación el mismo que determine las actividades que se deben realizar o las acciones correctivas para la solución de conflictos.

Elaborado por: Katherine Pérez

Fuente: (Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores, 2018)

4.4.5.1. *Resultados de la evaluación.* Con el análisis de este componente se determina que la organización no posee un monitoreo continuo en el cual se evidencie los resultados del adecuado trabajo de los departamentos que lo conforman.

El personal que desarrolla las actividades no posee una evaluación que determine el cumplimiento de sus actividades y de los componentes del Control interno que se encuentran inmersos en los mismos.

Cada evaluación realizada detecta hallazgos encontrados dentro del desarrollo de las funciones, su comunicación adecuada permite tomas decisiones acertadas para el buen desarrollo de los departamentos tomados por parte de la gerencia.

4.4.5.2. *Debilidades detectadas.*

- La gerencia no posee evaluaciones sobre el desempeño de las actividades.
- La gerencia no considera la velocidad de cambio de actividades que dentro de los procesos se deben implementar.
- La organización para la implementación de monitoreo no cuenta con personal con alto conocimiento del desarrollo de los procesos.
- Ya que no existe un monitoreo adecuado en la organización la gerencia no puede evaluar los resultados de los mismos.
- Al no determinar los resultados de las evaluaciones la gerencia no puede ejecutar acciones correctivas.

4.4.5.3. *Propuesta diseñada para el correcto desempeño del personal.*

- Las evaluaciones se deben implementar de manera concurrente por parte de la administración que en esta organización es encargada la gerencia.
- La tasa de cambio debe ser implementada por parte de la gerencia que permite a la organización delimitar la mejora continua de los procesos establecidos para los productos o servicios prestados.
- Para la implementación de monitoreo es necesario que el personal posea amplios conocimientos sobre el desarrollo de las actividades para la total comprensión de lo que va a ser evaluado.
- Este componente se debe acoplar al modelo de la organización siempre cambiante por las condiciones del mismo.
- La implementación de este componente permite a la gerencia evaluar sus resultados y tomar acciones correctivas que ayuden al cumplimiento de los objetivos.
- Al detectar las deficiencias por medio del monitoreo la organización puede emprender planes de acciones correctivas.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se acotara las conclusiones y recomendaciones pertinentes tras la elaboración del presente trabajo de titulación que permitirá a la organización un enfoque adecuado de Control Interno.

5.1. Conclusiones

Una vez concluido el presente trabajo de titulación se acota que el Control Interno es una parte esencial y un plan fundamental para el adecuado desarrollo de las actividades económicas de una organización en el cual se implementan métodos, procedimientos, procesos y actividades que cumplen con el principio de salvaguardar los recursos o activos, verificar la veracidad de la información financiera, operacional y administrativa que genera la misma promoviendo eficiencia y eficacia en sus operaciones.

El presente trabajo analiza el Control Interno de la mano con el Modelo COSO el mismo que se encuentra direccionado por las actividades que realiza la organización como un todo coordinando sus departamentos.

El modelo COSO de la mano con el Control interno permite que la organización limite los fraudes, la malversación de activos y la inadecuada utilización de los recursos que pueden ser ejecutados por los administradores o los colaboradores de la organización que pueden ocasionando pérdidas monetarias o la quiebra de la misma.

La implementación del modelo COSO para IMPRESIONES COLORES como una herramienta de desarrollo permitió realizar un análisis de sus componentes y principios dentro de la implementación de los objetivos y las acciones correctivas de las actividades desarrolladas.

El presente trabajo permite a IMPRESIONES COLORES analizar los procesos actualmente establecidos versus la mejor de los mismos que tiene como énfasis priorizar la facturación previa al proceso de producción.

5.2. Recomendaciones

- La gerencia de IMPRESIONES COLORES como máxima autoridad debe desarrollar la evaluación y monitoreo periódico de sus actividades para implementar las acciones correctivas oportunas que no afecten al cumplimiento de logros y objetivos.
- Se recomienda a la Gerencia de IMPRESIONES COLORES priorizar el cuidado profesional de sus colaboradores para el adecuado cumplimiento de las tareas encargadas para cada departamento.
- Establecer un manual de procesos y procedimientos que permita una clara, completa y adecuada distribución de competencias de los diversos departamentos que contribuyen la eficiencia y eficacia de las funciones de la mano con la responsabilidad.
- Evaluar el adecuado cumplimiento de las actividades por departamentos y por puestos de trabajo mediante la aplicación de un monitoreo concurrente que permite la toma acertada de decisiones.
- Implementar un control adecuado del activo más importante que posee la organización como lo es el Inventario de Materia Prima donde se permita delimitar el desperdicio e inadecuada utilización de los mismos mediante kardex en los cuales se corrobore la existencia real de los mismos.
- Ejecutar las normas establecidas en el reglamento interno de IMPRESIONES COLORES el cual determina las actividades principales y el comportamiento de los colaboradores.
- Implementar un proceso específico de contratación que delimite las responsabilidades, competencias y perfiles profesionales aptos para el puesto de trabajo requerido; que lo desarrollara la gerencia permitiendo tomar decisiones adecuadas y pertinentes.
- Establecer indicadores de rendimiento de los colaboradores dentro de las tareas y actividades otorgadas a desarrollar.
- Establecer líneas de supervisión y responsabilidad por departamento que sea desarrollado con personal altamente capacitado y de mayor experiencia para la recopilación de información generada.

BIBLIOGRAFIA

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (2019). *BBVA.* Recuperado el 21 de Agosto de 2019, de https://www.bbva.es/general/finanzas-vistazo/empresas/expansion-diversificacion/index.jsp

Consejo de normas internacionales de auditoria y aseguramiento IAASSB-IFAC. (2015). *NIA 400 Evaluacion de Riesgo y Control Interno.* IAASSB-IFAC.

Deloite, Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza. (2015). *COSO.* Recuperado el 11 de 08 de 2019, de www.coso.org/aboutus.htm

Empresa Pùblica Mtropolitana de Gestión de Destino Turístico, Q. t. (2014). *Quito Turistico*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2018, de https://www.quito-turismo.gob.ec/nuestros-servicios/obtenga-la-luae

Equipo Editorial Buenos Negocio. (11 de Julio de 2018). *Buenos Negocios.* Recuperado el 07 de Septiembre de 2019, de https://www.buenosnegocios.com/notas/comunicacion-interna/3-formas-comunicacion-interna-la-empresa-n342

Estupiñan Gaitàn Rodrigo. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales.* Bogotá-Colombia: Ediciones, 2015 pag 7.

Harold Koontz; Heinz Weihrich. (1993). *Elementos de Administración.* México: McGRAW-HILL.

Harold Koontz; Heinz Weihrich; Mark Cannice. (2012). *Administraciòn una perspectiva global y empresarial.* Perú: McDraw-Hill.

Impresiones Colores. (25 de Enero de 2010). *Impresiones Colores*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2018, de https://www.impresionescolores.com/index_vision.html

Marta B. (s.f.). *pymerang.com.* Recuperado el 2010, de http://www.pymerang.com/direccion-de-negocios/definicion-de-negocio/modelo-de-negocios/analisis-del-entorno/proveedores/281-ventajas-y-desventajas-de-importar-desde-china

Mendoza, I. (2012). *Administracion.* Recuperado el 24 de Septiembre de 2019, de http://adminis3cion.blogspot.com/2012/06/liderazgo-y-supervision.html

O.C. Ferrell; Georffrey A. Hirt; Linda Ferrell. (2010). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante.* México : McGRAW-HILL.

Pedro Zapata Sánchez. (2015). *Contabilidad de Costos : Herramientas para la toma de decisiones.* Bogotá: Alfaomega.

PwC. (2013). *Coso.* Recuperado el 23 de 11 de 2019

Rodriguez Valencia Joaquin. (2009). *Control Interno un efectivo sistema para la empresa.* Mexico.

Samuel Alberto Mantilla B. (2013). *Auditoria de Control Interno.* Bogotá: Ecoe ediciones.

SENAE, A. D. (2017). *Aduana Del Ecuador SENAE.* Recuperado el 27 de Agosto de 2019, de https://www.aduana.gob.ec/para-importar/

Servicio De Rentas Internas, S. E. (2018). *SRI*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2018, de https://declaraciones.sri.gob.ec/sri-en-linea/#/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc

Sr. Fausto Pérez Impresiones Colores. (2018). IMPRESIONES COLORES. (P. Katherine, Entrevistador)

Victor Israel Barrios Rosas. (2011). *Gestopolis.* Recuperado el 28 de 09 de 2019, de https://www.gestiopolis.com/ambiente-externo-de-las-organizaciones-empresariales/

ANEXOS

Anexo A RUC



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

SRi ...le hace bien al país!

NÚMERO RUC: 1001544095001
APELLIDOS Y NOMBRES: PEREZ VALENZUELA FAUSTO

NOMBRE COMERCIAL: IMPRESIONES COLORES
CONTADOR: PAEZ CEVALLOS LUIS GONZALO
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL: S/N
NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO: 25/01/1965
FEC. INSCRIPCIÓN: 29/07/1994
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 05/09/1991
FEC. ACTUALIZACIÓN: 19/06/2017
FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

ACTIVIDADES DE DISEÑO GRAFICO.

DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: SAN JUAN Calle: VENEZUELA Numero: N17-72 Interseccion: BOGOTA Referencia: FRENTE AL PARQUE AMERICA
Telefono: 022237952 Email: impresionescolores@gmail.com Celular: 0996266894

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec
Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

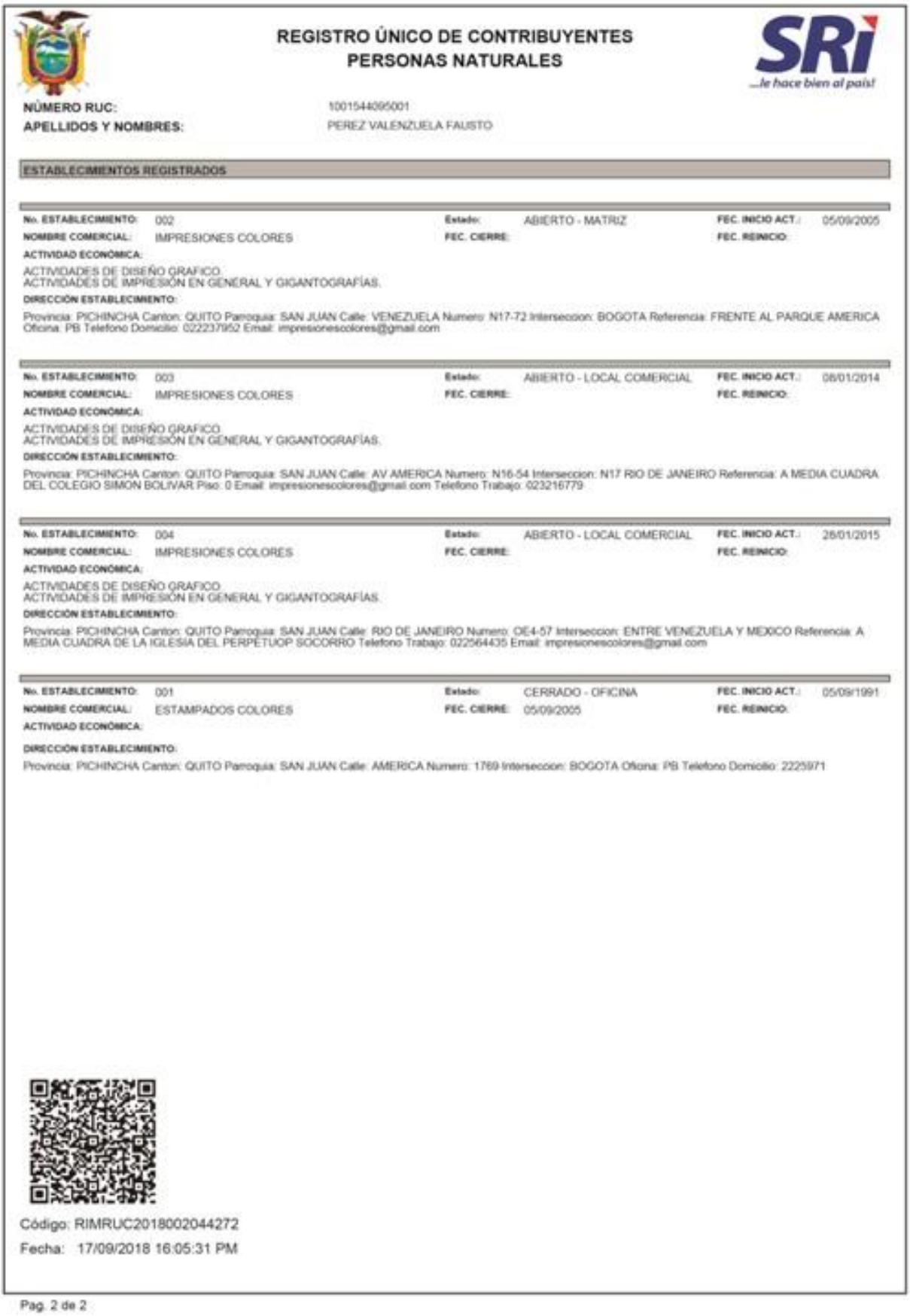
 # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	4	**ABIERTOS**	3
JURISDICCIÓN	\ ZONA 9\ PICHINCHA	**CERRADOS**	1

Código: RIMRUC2018002044272
Fecha: 17/09/2018 16:05:31 PM

Pag. 1 de 2

Anexo B RUC



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

SRi ...le hace bien al país!

NÚMERO RUC: 1001544095001
APELLIDOS Y NOMBRES: PEREZ VALENZUELA FAUSTO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **Estado:** ABIERTO - MATRIZ **FEC. INICIO ACT.:** 05/09/2005
NOMBRE COMERCIAL: IMPRESIONES COLORES **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE DISEÑO GRAFICO.
ACTIVIDADES DE IMPRESIÓN EN GENERAL Y GIGANTOGRAFÍAS.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: SAN JUAN Calle: VENEZUELA Numero: N17-72 Interseccion: BOGOTA Referencia: FRENTE AL PARQUE AMERICA Oficina: PB Telefono Domicilio: 022237952 Email: impresionescolores@gmail.com

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 08/01/2014
NOMBRE COMERCIAL: IMPRESIONES COLORES **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE DISEÑO GRAFICO.
ACTIVIDADES DE IMPRESIÓN EN GENERAL Y GIGANTOGRAFÍAS.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: SAN JUAN Calle: AV AMERICA Numero: N16-54 Interseccion: N17 RIO DE JANEIRO Referencia: A MEDIA CUADRA DEL COLEGIO SIMON BOLIVAR Piso: 0 Email: impresionescolores@gmail.com Telefono Trabajo: 023216779

No. ESTABLECIMIENTO: 004 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 28/01/2015
NOMBRE COMERCIAL: IMPRESIONES COLORES **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE DISEÑO GRAFICO.
ACTIVIDADES DE IMPRESIÓN EN GENERAL Y GIGANTOGRAFÍAS.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: SAN JUAN Calle: RIO DE JANEIRO Numero: OE4-57 Interseccion: ENTRE VENEZUELA Y MEXICO Referencia: A MEDIA CUADRA DE LA IGLESIA DEL PERPETUOP SOCORRO Telefono Trabajo: 022564435 Email: impresionescolores@gmail.com

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **Estado:** CERRADO - OFICINA **FEC. INICIO ACT.:** 05/09/1991
NOMBRE COMERCIAL: ESTAMPADOS COLORES **FEC. CIERRE:** 05/09/2005 **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: SAN JUAN Calle: AMERICA Numero: 1769 Interseccion: BOGOTA Oficina: PB Telefono Domicilio: 2225971

Código: RIMRUC2018002044272
Fecha: 17/09/2018 16:05:31 PM

Pag. 2 de 2

Anexo C LUAE



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
LICENCIA METROPOLITANA ÚNICA PARA EL EJERCICIO DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS (LUAE) No. 0399842

2018

EL GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, CONFIERE LA PRESENTE LICENCIA

nero Trámite	2018RENWEBLUAE21325	RAET (N° Patente)	205367
nero Licencia	173345	Predio Local	378532
ón Social	PEREZ VALENZUELA FAUSTO	Procedimiento	Simplificado - CATEGORIA 1
nbre Comercial	IMPRESIONES COLORES		
nero RUC	1001544095001		
ación	SAN JUAN - AMERICA / VENEZUELA / N17-72 / BOGOTA		

digo CIIU	Actividad Económica	No. ICUS
41003	ACTIVIDADES DE DISEÑADORES GRÁFICOS.	188862 CS2

TORIZACIONES ADMINISTRATIVAS INCLUIDAS EN LA PRESENTE LUAE — VIGENCIA HASTA: 10/31/2019

RMISO DE FUNCIONAMIENTO DE BOMBEROS 42385784027

PRESENTE LICENCIA NO EXIME AL ESTABLECIMIENTO DE POSIBLES SANCIONES POR DESACATO A LAS ORDENANZAS METROPOLITANAS VIGENTES

resente LUAE podrá ser extinguida por la Autoridad Administrativa Otorgante, cuando hubiere sido emitida sin cumplir con los requisitos establecidos en las normas administrativas o reglas icas que le hubiere sido aplicable.
stablecimiento queda sujeto a supervisiones periódicas de las condiciones de funcionamiento.
ocumento debe exhibirse obligatoriamente en un lugar visible.
o, 25 de octubre del 2018

GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Página 1 de 1

Página 1 de 1